

**PENGARUH TINGKAT *MARGIN* DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PEMBIAYAAN *MURABAHAH*
(STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KCP GUNUNG TUA)**

Oleh:

BAKIA SARMITA UTARI SIREGAR

NIM 0503163230

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2021 M / 1442 H

**PENGARUH TINGKAT MARGIN DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PEMBIAYAAN *MURABAHAH*
(STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KCP GUNUNG TUA)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh gelar Sarjana (S1)
Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN
Sumatera Utara**

Oleh:

BAKIA SARMITA UTARI SIREGAR

NIM 0503163230

**Program Studi
PERBANKAN SYARIAH**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN**

2021 M / 1442 H

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Bakia Sarmita Utari Siregar**
Nim : 0503163230
Tempat/ Tgl. Lahir : Ganal, 17 Juli 1997
Pekerjaan : Mahasiswi
Alamat : Jln. Pembangunan Medan Selayang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “**PENGARUH TINGKAT MARGIN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PEMBIAYAAN MURABAHAH (STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KCP GUNUNG TUA)**” benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 20 Januari 2021

Yang membuat pernyataan

Bakia Sarmita Utari Siregar

0503163230

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH TINGKAT *MARGIN* DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PEMBIAYAAN *MURABAHAH* (STUDI
KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KCP GUNUNG TUA)**

Oleh:

Bakia Sarmita Utari Siregar

Nim. 0503163230

Dapat Disetujui Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Program Studi Perbankan Syariah

Medan, Februari 2021

Pembimbing I



Dr.Hj.Yenni Samri J Nst, S.HI,MA

NIDN. 2001077903

Pembimbing II



Tri Inda Fadhila Rahma.M.E.I

NIDN. 2029019101

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Tuti Anggraini, MA

NIDN. 20310577

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “PENGARUH TINGKAT MARGIN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PEMBIAYAAN *MURABAHAH* (STUDI KASUS BANK SYARIAH MANDIRI KCP GUNUNG TUA)” an. Bakia Sarmita Utari Siregar, NIM.0503163230 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 29 Maret 2021. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 29 Maret 2021

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Jurusan S1 Perbankan Syariah UIN-SU

Ketua

Sekretaris



Dr. Tuti Anggraini, MA
NIDN.2031057701



Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I
NIDN. 2026048901

Anggota-anggota



1. **Dr. Hj. Yenni Samri Juliaty Nasution, MA**
NIDN. 2001077903



2. **Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I**
NIDN. 2029019101



3. **Dr. Sri Sudiarti, MA**
NIDN. 2012115903



4. **Nursantri Yanti, M.E.I**
NIDN. 2128059002

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sumatera Utara

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Bakia Sarmita Utari Siregar (2021), NIM : 0503163230. Judul: “Pengaruh Tingkat Margin Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua)” Di bawah bimbingan, Pembimbing Skripsi I Ibu Dr. Hj. Yenni Samri J Nst, S.HI,MA dan Pembimbing Skripsi II Ibu Tri Inda Fadhila Rahma.M.E.I.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat margin dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan *murabahah* pada Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Dan sampel dalam penelitian ini yang digunakan seluruh nasabah pembiayaan murabahah BSM KCP Gunung tua dengan pengambilan populasi menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 100 orang. Instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner/angket yang di uji validitas, normalitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, uji t dan uji f serta koefisien determinasi (r^2). Hasil uji t menunjukkan bahwa tingkat margin (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) dengan $t_{hitung} (4,175) > (1,6607)$. Pelayanan (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan $t_{hitung} (12,483) > (1,6607)$. Dan dapat dilihat pada pengujian Koefisien regresi (Beta) variabel Tingkat Margin (X_1) adalah sebesar 0,162 sementara untuk Variabel Pelayanan (X_2) adalah sebesar 0,711. Serta terdapat pengaruh signifikan tingkat margin dan pelayanan dengan $F_{hitung} (124,691) > F_{tabel} (3,09)$ dan nilai signifikan $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,720 atau 72 %. Hal ini berarti dapat disimpulkan kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel tingkat margin dan pelayanan.

Kata kunci: *Tingkat Margin, Pelayanan, Kepuasan Nasabah.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan atas khadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayahnya penulis mampu menyelesaikan skripsi ini, serta sholawat berangkaikan salam tak lupa pula dihadiahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membawa petunjuk, ilmu dan pengetahuan kepada ummatnya di dunia saat ini.

Didalam penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Tingkat Margin Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan *Murabahah* (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua”** Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis juga tidak luput dari berbagai masalah dan menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan yang diperoleh bukanlah semata-mata hasil usaha penulis sendiri, melainkan berkat bantuan, dorongan, bimbingan, dan pengarahan yang tiada ternilai harganya, karna penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu dengan hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Bapak Rektor Universitas Islam Negeri Sumater Utara Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA.
2. Kepada Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag, selaku Dekan dan segenap jajaran Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumater Utara.
3. Kepada Ibu Tuti Anggraini, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
4. Marasaman Siregar dan Bayani Hasibuan selaku orang tua saya yang sangat berjasa dan tiada kenal putus asa mendorong anaknya dalam menyelesaikan studi dengan sagala bentuk pengorbanan baik materi maupun moril yang diiringi dengan do'a restunya sepanjang waktu kepada penulis.

5. Kepada Ibu Dr. Hj. Yenni Samri J Nst, S.HI,MA selaku Pembimbing I saya yang telah memberikan banyak arahan, masukan, serta motivasi dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Kepada Ibu Tri Inda Fadhila Rahma.M.E.I selaku Pembimbing II saya yang telah memberikan banyak arahan, masukan, serta motivasi dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU penulis mengucapkan banyak terimakasih atas ilmu yang telah saya dapat selama saya belajar dibangku kuliah sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Kepada abangda saudara kandung saya Reza pahlepi Siregar dan adik kandung saya Miranda Warni siregar yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Orang spesial saya, Frengki Alexsander Nasution yang selalu memberikan dorongan semangat dan banyak membimbing dan nasehat serta selalu memotivasi kepada saya dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Kepada sahabat saya Rafikah Rahma, Nurul mailiza Rkt, Maria Ulfa Hsb, Masrenna Siregar, dan Robiatul Adawiyah Rambe yang sudah selalu kompak dan selalu ada untuk memberikan motivasi dan dukungan selama ini dan banyak membantu penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

Akhir kata terima kasih penulis ucapkan kepada seluruh pihak yang terkait dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Seluruh bantuan dan motivasi akan selalu penulis ingat dan semoga dibalas kebaikannya oleh Tuhan Yang Maha Esa.

Medan, 29 Maret 2021

BAKIA SARMITA UTARI SIREGAR

NIM. 05.03.16.32.30

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	9

BAB II KAJIAN TEORITIS

A. Landasan Teori	10
1. Kepuasan Nasabah.....	10
a. Pengertian Kepuasan	10
b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
c. Mengukur Kepuasan Nasabah	11
d. Manfaat Kepuasan	13
e. Ciri-ciri Kepuasan Nasabah.....	14
2. Tingkat Margin	14
a. Pengertian Tingkat Margin.....	14
b. Referensi Margin Keuntungan.....	15
c. Pengakuan Angsuran Harga Jual	16

d. Indikator Tingkat Margin	17
3. Konsep Pelayanan	18
a. Pengertian Pelayanan.....	18
b. Macam-macam Pelayanan.....	19
c. Indikator Penentu Kualitas Pelayanan.....	20
4. Pembiayaan Murabahah	21
a. Pengertian Murabahah	21
b. Rukun dan Syarat Murabahah	23
c. Jenis Akad Murabahah	24
d. Dasar Hukum Pembiayaan Murabahah	25
e. Tujuan Pembiayaan Murabahah	26
f. Aplikasi dalam Perbankan Syariah.....	26
5. Bank Syariah Mandiri (BSM)	27
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Konseptual	33
D. Hipotesis Penelitian	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	36
B. Tempat dan Waktu Penelitian	36
C. Populasi dan Sampel.....	36
1. Populasi	36
2. Sampel	37
D. Data Penelitian.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Defenisi Operasional Variabel.....	39
G. Teknik Analisis Data	41
1. Uji Deskriptif.....	41
2. Uji Validitas dan Reabilitas	41
3. Uji Asumsi Klasik	42
4. Uji Regresi Linear Berganda	44

5. Uji Hipotesis	45
------------------------	----

BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian	47
1. Gambaran Umum Perusahaan	47
a. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	47
b. Struktur Organisasi Perusahaan	49
c. Budaya Kerja Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua	50
2. Ruang Lingkup Bidang Usaha.....	51
B. Hasil Penelitian.....	58
1. Deskripsi Hasil Penelitian	58
1. Profil Responden Jenis Kelamin	59
2. Profil Responden Usia	60
3. Profil Responden Pendidikan	60
4. Profil Responden Pekerjaan.....	61
2. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	61
1. Uji Validitas.....	61
2. Uji Reliabilitas	65
3. Uji Asumsi Klasik	67
1. Uji Normalitas	67
2. Uji Autokorelasi	70
3. Uji Heterokedastisitas.....	71
4. Uji Multikolinearitas	73
4. Uji Regresi Linier Berganda	73
5. Uji Hipotesis	75
1. Uji Determinasi R.....	75
2. Uji F.....	75
3. Uji T.....	77
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	78

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	82
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
2. Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	39
3. Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian	39
4. Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
5. Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Usia	60
6. Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	60
7. Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	61
8. Tabel 4.5 Output SPSS Uji Validitas Tingkat Margin	62
9. Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Margin (X1)	63
10. Tabel 4.7 Output SPSS Uji Validitas Pelayanan	63
11. Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X2)	64
12. Tabel 4.9 Output SPSS Uji Validitas Kepuasan Nasabah	64
13. Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah.....	65
14. Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Margin (X1)	66
15. Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X2)	66
16. Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y).....	67
17. Tabel 4.14 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test.....	68
18. Tabel 4.15 Hasil Uji Durbin Watson	70
19. Tabel 4.16 Hasil Uji Heterokedastisitas	71
20. Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolineoritas.....	73
21. Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	74
22. Tabel 4.19 Hasil Uji Determinasi R2	75
23. Tabel 4.20 Hasil Uji F	76
24. Tabel 4.21 Hasil Uji T	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	34
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT BSM	51
3. Gambar 4.2 Histogram Hasil Uji Normalitas	69
4. Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-P Plot	70
5. Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1. LAMPIRAN A	85
2. LAMPIRAN B.....	89
3. LAMPIRAN C.....	93
4. LAMPIRAN D	95
5. LAMPIRAN E.....	98
6. LAMPIRAN F.....	101
7. LAMPIRAN G	102
8. LAMPIRAN H	103
9. LAMPIRAN I.....	104

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang Masalah

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak di bidang keuangan. Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan mengemukakan pengertian bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹ Keputusan nasabah merupakan pilihan utama untuk melakukan pembiayaan di bank syariah dengan adanya kesadaran atas pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Agar pihak manajemen dapat mengenal nasabah dan mengerti akan keinginan nasabah pada saat ini dan masa yang akan datang.

Sedangkan yang dimaksud dengan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS) (pasal 1 angka 7 UU Perbankan Syariah).² Bank syariah juga disebut bank yang tata cara beroperasinya didasarkan pada tata cara bermuamalat secara islami, yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadist. Kegiatan bank syariah dalam hal penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank konvensional. Penentuan harga bagi bank syariah didasarkan pada kesepakatan antara pemilik dana dan pengelola dana atau antara bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan jangka waktunya, yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil atau nisbah keuntungan yang akan diterima oleh nasabah atau sipeminjam. Bank syariah mengharamkan penggunaan harga produk dengan bunga tertentu. Bagi bank syariah istilah bunga adalah riba, maka di dalam bank syariah dilarang sama sekali menggunakan riba,

¹ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), h. 3.

² Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005). h. 13.

sehingga nisbah bagi hasil akan sesuai dengan prinsip syariah.¹ Unit usaha syariah merupakan unit usaha yang dibentuk oleh bank konvensional, akan tetapi dalam aktivitasnya menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah, serta melaksanakan kegiatan lalu lintas pembayaran.²

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 pasal 1 dengan ketentuan umum tentang perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS), mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Asas dari kegiatan usaha perbankan syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian. Yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah kegiatan usahanya yang tidak mengandung riba, maysir, gharar, objek haram dan menimbulkan ke dzaliman. Sedangkan yang dimaksud dengan berasaskan demokrasi ekonomi adalah kegiatan usaha yang mengandung nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan serta kemanfaatan. Tujuan dari perbankan syariah adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional. Indonesia untuk mencapai terciptanya masyarakat adil dan makmur berdasarkan demokrasi ekonomi, dikembangkan sistem ekonomi yang berdasarkan nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan yang sesuai dengan prinsip syariah.³

Pertumbuhan lembaga keuangan dan penambahan jumlah anggota di setiap tahunnya membawa perkembangan kinerja keuangan pula pada bank Syariah dengan adanya penghimpunan dana yang terkumpul banyak maka penyaluran pembiayaan juga akan tersalurkan secara baik dan optimal kepada nasabah yang membutuhkan jasa pembiayaan. Pembiayaan *Murabahah* merupakan akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dengan *margin* (keuntungan) yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Dalam pembiayaan ini, penjual dalam hal ini adalah bank memberitahukan terlebih dahulu harga produk yang telah dibeli dan

¹ Nur Mawaddah, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas Bank Syariah*, (Journal Etikonomi Vol.14 No. 2 Oktober, 2015). h. 42.

² Rahma TIF. 2018. Buku Diktat, *Perbankan Syariah*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, h.59

³ OJK, *Perbankan Indonesia 2014*, Edisi 1 Maret 2014. h. 1.

menentukan suatu tingkat *margin* sebagai tambahannya.⁴ Akad murabahah merupakan perbuatan hukum yang mempunyai konsekuensi terjadinya peralihan hak atas suatu barang dari pihak penjual kepada pihak pembeli dengan menyatakan biaya perolehan barang, meliputi harga barang dan biaya-biaya lain yang dikeluarkan untuk memperoleh barang tersebut, dan tingkat keuntungan (*margin*) yang diinginkan.

Produk Pembiayaan *Murabahah* pada Bank Syariah Mandiri bertujuan untuk memberikan pembiayaan jangka pendek kepada nasabah untuk membeli barang walaupun nasabah tersebut tidak memiliki uang tunai yang cukup untuk membayar. Pembiayaan *Murabahah* menurut Fatwa DSN MUI N0.04/DSN-MUI/IV/2000, adalah apabila menjual sesuatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai laba/untung.⁵

Pembiayaan *Murabahah* merupakan akad jual beli secara angsuran atau kredit dengan menggunakan prinsip syariah. Dalam produk jual beli ini nasabah berperan sebagai konsumen (pembeli) sedangkan Bank Syariah adalah Penjual. Eksistensi produk ini tentu tidak terlepas dari peran internal dan eksternal. Peran internal adalah pelaku perbankan (Pegawai BSM) yang menjalankan produk ini dengan tetap berpegang teguh dengan nilai-nilai ke Islaman atau syariat yang selalu berusaha memberikan inovasi untuk mengikuti arus jaman yang semakin maju baik dari segi teknologi maupun ekonomi. Implikasinya adalah peran eksternal yaitu nasabah (konsumen) yang memilih menggunakan produk ini sebagai media memenuhi kebutuhan akan suatu barang. Faktor kepuasan inilah yang menjadikan nasabah kembali mempercayakan pembiayaannya pada produk ini.

Terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah (konsumen) dalam menggunakan produk yaitu:

⁴ Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), h. 113.

⁵ Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh Dan Keuangan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), h.494

- 1) kualitas produk
- 2) kualitas pelayanan
- 3) emosional
- 4) harga
- 5) dan biaya

Pada produk Pembiayaan *Murabahah* yang menjadi faktor utama adalah harga dan kualitas pelayanan.

Harga pada pembiayaan akad *murabahah* ditunjukkan dengan margin. Margin keuntungan yaitu presentase tertentu yang dapat ditetapkan pertahun perhitungan, margin keuntungan secara harian, maka dalam setahun jumlah hari dapat di tetapkan menjadi 360 hari, dan perhitungan margin keuntungan secara bulanan dapat dikatakan dalam setahun yaitu 12 bulan.⁶ Margin adalah laba atau keuntungan yang disepakati oleh kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli. Akad ini merupakan salah satu bentuk *natural certainty contracts*, karena dalam Pembiayaan Akad *Murabahah* ditentukan berupa *required rate of profit*-nya (keuntungan yang ingin diperoleh).

Pelayanan dapat diartikan berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung, dan proses pemberian bantuan atau manfaat yang diberikan bank kepada nasabah/pelanggannya. Maka besaran margin bisa menjadi faktor utamanya adalah harga dan pelayanan merupakan faktor utamanya adalah kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Besaran margin dan pelayanan yang mendukung pada lingkungan perbankan membuat masyarakat lebih selektif dalam memilih perbankan tempat mengajukan pembiayaan tersebut. Faktor inilah yang perlu dikaji kembali lebih dalam

⁶ Adiwarman Karim, *Bank Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010) h. 279-280

kedepannya, jika sewaktu-waktu nasabah yang ingin kembali menggunakan produk pada bank tersebut.

Dengan demikian BSM menetapkan margin keuntungan terhadap produk-produk pembiayaan yang berbasis *Natural Certainty Contracts* (NCC), yakni akad bisnis yang memberikan kepastian pembayaran, baik dari segi jumlah (*amount*) maupun waktu (*timing*), seperti pembiayaan *murabahah*, *ijarah*, *ijarah muntahia bit tamlik*, *salam* dan *istishna*. Salah satu faktor utama yang akan diperhatikan nasabah sebelum mengambil suatu pembiayaan ialah margin keuntungan, jika margin keuntungan ditawarkan semakin tinggi, maka daya tarik seorang nasabah membeli akan semakin rendah.

Pembiayaan Akad *Murabahah* di BSM Gunung Tua pada tahun 2019 terhitung dari Januari-Mei sebanyak 200 nasabah.⁷ Tentunya hal ini tidak terlepas dari harga dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSM tersebut. Besaran margin Pembiayaan akad *Murabahah* di BSM Gunung Tua adalah 22,01 % sedangkan pada bank lain hanya terdapat 18 % dengan plafond yang sama. Sementara pada faktor pelayanan di BSM Gunung Tua tersebut, memberikan pelayanan yang lebih luwes dalam pelaksanaan akad, pelayanan jemput bola setiap hari untuk jasa transfer, tabungan dan angsuran. Faktor harga dan pelayanan itu pula yang membuat banyak nasabah pada BSM mempercayakan dana mereka.⁸

Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan seseorang menyangkut kenyamanan atau kekecewaan sebagai akibat dari perbandingan antara kinerja (*outcome*) produk yang dipersepsikan dalam kaitannya dengan harapan. Jadi apakah pembeli puas setelah membeli suatu barang adalah tergantung pada kinerja dan pelayanan yang ditawarkan dalam hubungannya dengan terpenuhi atau tidaknya harapan pembeli.⁹ Salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kualitas pelayanan. Pelayanan pada dasarnya adalah

⁷ Hasil survey dengan salah satu karyawan BSM Gunung Tua di bidang Marketing Financing, Bapak Amir Hamzah, pada tanggal 14 Februari 2020.

⁸ *Ibid*

⁹ Mujizatullah, “Kebijakan dan Pelayanan Pembiayaan *Murabahah* Tingkat Kepuasan Nasabah” Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Vol.2 No. 1, 2018, h. 3

kegiatan yang ditawarkan oleh individu, organisasi, dan perorangan kepada masyarakat, yang artinya bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki.

Pelayanan nasabah adalah sikap membantu, menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah terus-menerus datang kembali untuk berbisnis dengan bank. Pelayanan nasabah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah.¹⁰

Kualitas pelayanan terdapat lima komponen yaitu:

- 1) jaminan (*assurance*)
kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya diri dalam nasabah pada bank.
- 2) ketanggapan (*responsiveness*)
yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.
- 3) bukti fisik (*tangibles*)
yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan.
- 4) kepedulian (*empathy*)
yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
- 5) kehandalan (*reability*) yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan dan yang dijanjikan.

Pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua kepada nasabah yang mengajukan pembiayaan, khususnya dalam pembiayaan murabahah. Pada saat mengajukan pembiayaan, nasabah dituntut harus datang langsung ke kantor Bank

¹⁰ Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia. Pustaka Utama, 1997), h. 8

Syariah Mandiri KCP Gunung Tua dengan tujuan pengajuan pembiayaan dan melakukan prosedur atau syarat-syarat untuk melakukan pembiayaan murabahah yang ditetapkan oleh pihak bank. Maka dari itu, sudah dipastikan bahwa nasabah yang melakukan pembiayaan murabahah merasakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, terdapat beberapa masalah terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri kepada nasabah. Ironisnya seringkali tetap terjadi kesenjangan antara kinerja Bank dengan harapan nasabah. Dimana nasabah seringkali mengeluhkan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, salah satu contohnya yaitu dalam hal antrian, seringkali nasabah mengeluh dan menilai kalau pelayanan yang dilakukan bank kurang cepat atau tidak sesuai yang diinginkan nasabah, yang padahal bank sendiri sudah berupaya memberikan pelayanan yang cepat. Tentunya di luar itu masih dimungkinkan ada hal-hal lain pada pelayanan bank yang tidak sesuai dengan harapan nasabahnya, sehingga perlu diketahui oleh suatu lembaga atau bank, hal-hal apa sajakah yang dikeluhkan oleh nasabah dari pelayanan yang diberikan perusahaan/bank.

Selain itu, hal yang menjadi keluhan para nasabah adalah letak Bank Syariah Mandiri yang cukup jauh dari sebahagian rumah nasabah dikarenakan Bank Syariah Mandiri di kabupaten Padang Lawas Utara hanya ada satu cabang di Gunung Tua. Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam bentuk karya tulis dengan judul **“PENGARUH TINGKAT MARGIN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PEMBIAYAAN MURABAHAH (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua)”**

B Identifikasi Masalah

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua menurut beberapa nasabah dinilai kurang memuaskan, sehingga kurang terkesan dan mengecewakan bagi nasabah pada pembiayaan murabahah.

2. Salah satu yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yaitu nasabah pembiayaan murabahah.
3. Tingkat margin yang ditawarkan oleh bank yang relatif mahal atau tinggi.

C Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut :

1. Variabel tingkat margin mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah KCP Gunung Tua.
2. Variabel pelayanan mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah KCP Gunung Tua.
3. Variabel tingkat margin dan pelayanan mempengaruhi terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah KCP Gunung Tua.

D Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan di atas, maka permasalahan yang dapat diteliti diidentifikasi sebagai berikut.

1. Apakah tingkat margin berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di PT Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua ?
2. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di PT Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua ?
3. Apakah tingkat margin dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di PT Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua ?

E Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di PT Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di PT Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.
3. Untuk mengetahui pengaruh tingkat margin dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di PT Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

F Manfaat Penelitian

1. Bagi Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua
Untuk memberi saran dan sumbangan pemikiran kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dan tambahan dalam memahami tingkat margin dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Penelitian ini sebagai referensi yang dapat menjadi bahan penelitian lanjutan atau sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang, khususnya yang berkaitan dengan penelitian pembiayaan.
3. Bagi Akademis
Bahwa hasil penelitian dapat dijadikan rujukan upaya pengembangan ilmu pengetahuan, dan berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap kepuasan nasabah dengan permasalahan pembiayaan murabahah

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A Landasan Teori

1. Kepuasan nasabah

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler kepuasan pelanggan/konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan. Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan tidak bermutu. Apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan bisa dikatakan memuaskan.¹ Begitu pula dengan nasabah pada suatu bank syariah pelayanan yang mereka terima jika pelayanan tersebut melebihi dari pelayanan yang mereka harapkan.

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan sesuatu memadai). Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen.² Kepuasan adalah sensasi terhadap produk atau jasa yang telah terpenuhi keinginannya atau kemaunnya dengan harapan dapat disalurkan kepuasannya.³

b. Indikator yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyoadi terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, yaitu:

1) Kualitas Produk

¹ Kotler dan Keller (ed.) *Manajemen Pemasaran edisi 13*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2009, h. 288.

² Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h.196

³ Nasution YSJ. *Analisis faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dana pendidikan pada pt asuransi takaful keluarga di kota medan*, *At-Tawassuth*: Vol. 4 No.2 Juli-Desember 2019: 345-413,h.397

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntut produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualitas produk yang baik akan memberikan nilai tambah di benak konsumen.

2) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan kemungkinan untuk kembali membeli produk yang sama. Pelanggan yang puas cenderung akan memberikan persepsi terhadap produk perusahaan.

3) Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas produk saja, tetapi dari nilai sosial atau self sistem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merk tertentu.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5) Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

Mengukur tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh:

- a) *Desire Service*: suatu pelayanan yang diharapkan akan diterima.
Berupa tanggapan pelanggan sebelum menerima pelayanan.
- b) *Adequate service*: suatu pelayanan yang cukup dapat diterima.
Berupa tanggapan pelanggan setelah menerima pelayanan.

c. Mengukur Kepuasan Nasabah

Ada beberapa cara mengukur kepuasan nasabah:

1) Sistem Keluhan dan Saran.

Organisasi yang berpusat pada pelanggan memberikan kesempatan yang luas bagi para konsumen untuk menyampaikan keluhan dan saran, misalnya dengan membuka kotak saran baik melalui surat, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah.

2) Survei kepuasan pelanggan.

Metode ini dapat dilakukan melalui telepon atau wawancara pribadi. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik langsung dari konsumen, sekaligus memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para konsumennya

3) *Problem analysis*

Merupakan pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok:

- a) Masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan.
- b) Cara-cara untuk melakukan perbaikan.

4) *Importance-performance analysis*

Merupakan responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan tingkat pentingnya setiap atribut dan meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam setiap atribut.

5) *Ghost Shopping*

merupakan metode yang dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai konsumen atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing, lalu menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing. Selain itu, *ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan keluhan.

6) *Lost customer analysis*

Merupakan perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli dan beralih pemasok. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.¹

d. Manfaat Kepuasan

Ada beberapa manfaat pokok dari kepuasan yaitu:

- 1) Loyal terhadap produk yaitu membeli ulang dari produsen yang sama.
- 2) Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah. Pemotongan harga menjadi senjata strategis untuk meraih pangsa pasar. Fokus pada kepuasan konsumen merupakan upaya mempertahankan konsumen dalam rangka menghadapi para produsen berbiaya rendah. Banyak perusahaan yang mendapati bahwa cukup banyak konsumen yang sebenarnya bersedia membayar harga yang mahal untuk pelayanan dan kualitas yang lebih baik.
- 3) Biaya mempertahankan dan memuaskan konsumen lebih murah dibandingkan biaya mencari konsumen baru.

¹ *Ibid*

- 4) Daya persuasif *word of mouth* Pendapat atau opini positif dari teman atau keluarga jauh lebih persuasif dari pada iklan.
- 5) Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan produk.²

e. Ciri-Ciri Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler yang dikutip oleh Vinna SY bahwasanya ciri-ciri konsumen yang merasa puas sebagai berikut:

- 1) Loyal terhadap produk, yaitu membeli ulang dari produsen yang sama.
- 2) Adanya komunikasi dari mulut-kemulut yang bersifat positif, yaitu rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan produk yang dikonsumsi.
- 3) Perusahaan menjadi pertimbangan utama, yaitu ketika membeli merek lain, perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan utama.³

2. Tingkat Margin

a. Pengertian Tingkat Margin

Margin keuntungan yaitu presentase tertentu yang dapat ditetapkan pertahun perhitungan, margin keuntungan secara harian, maka dalam setahun jumlah hari dapat di tetapkan menjadi 360 hari, dan perhitungan margin keuntungan secara bulanan dapat dikatakan dalam setahun yaitu 12 bulan.⁴ Bank syariah menerapkan margin keuntungan terhadap produk-produk pembiayaan yang berbasis Natural Certainty Contract (NCC), yakni akad bisnis yang memberikan kepastian pembayaran, baik dari segi jumlah (*amount*) maupun waktu (*timing*), seperti pembiayaan *murabahah*.

² Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), h.238

³ *Ibid*

⁴ Adiwarman Karim, *Bank Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010) h. 279-280

Pada umumnya nasabah pembiayaan melakukan pembayaran secara angsuran atau kredit, tagihan yang timbul dari transaksi jual beli atau sewa menyewa berdasarkan *murabahah*, *salam*, *istishna*, dan *ijarah* disebut sebagai piutang. Besarnya piutang tergantung pada *plafond* pembiayaan, yakni jumlah pembiayaan (harga beli ditambah harga pokok beli) yang tercantum di dalam perjanjian pembiayaan tersebut.⁵

b. Referensi Margin Keuntungan

Referensi margin keuntungan ialah margin keuntungan yang ditetapkan dalam rapat ALCO Bank Syariah. Penetapan margin keuntungan pembiayaan berdasarkan rekomendasi, usul dan saran dari Tim ALCO Bank Syariah, dengan mempertimbangkan beberapa hal berikut:⁶

1) *Direct Competitor's Market Rate* (DCMR)

Pengertian dari *Direct Competitor's Market Rate* adalah tingkat margin keuntungan rata-rata perbankan syariah atau tingkat margin keuntungan rata-rata beberapa bank syariah yang ditetapkan dalam rapat ALCO sebagai kelompok kompetitor langsung, atau tingkat margin keuntungan bank syariah tertentu yang ditetapkan dalam rapat ALCO sebagai kompetitor langsung terdekat.

2) *Indirect Competitor's Market Rate* (ICMR)

Merupakan tingkat suku bunga rata-rata perbankan konvensional yang ditetapkan dalam rapat ALCO sebagai kelompok kompetitor langsung.

3) *Expected Competitive Return for Investors* (ECRI)

Merupakan target bagi hasil kompetitif yang diharapkan dapat diberikan kepada dana pihak ketiga.

4) *Acquiring Cost*

Merupakan biaya yang dikeluarkan oleh bank yang langsung terkait dengan upaya memperoleh dana pihak ketiga.

5) *Overhead Cost*

⁵ *Ibid*

⁶ *Ibid*

merupakan biaya yang dikeluarkan oleh bank yang tidak langsung terkait dengan upaya untuk memperoleh dana pihak ketiga.

Setelah memperoleh referensi margin keuntungan, bank melakukan penerapan harga jual. Harga jual adalah penjumlahan harga beli/harga pokok/harga perolehan bank dan margin keuntungan.⁷

c. Pengakuan Angsuran Harga Jual

Angsuran harga jual terdiri dari angsuran harga beli/harga pokok dan angsuran margin keuntungan. Pengakuan angsuran dapat dihitung dengan menggunakan empat metoda yaitu:

1) Metode Margin Keuntungan menurun

Merupakan perhitungan margin keuntungan yang semakin menurun sesuai dengan menurunnya harga pokok sebagai akibat adanya cicilan/angsuran harga pokok, jumlah angsuran (harga pokok dan margin keuntungan) yang dibayar nasabah setiap bulan semakin menurun.

2) Margin Keuntungan Rata-Rata

Merupakan margin keuntungan menurun yang perhitungannya secara tetap dan jumlah angsuran (harga pokok dan margin keuntungan) dibayar nasabah tetap setiap bulan.

3) Margin Keuntungan Flat

merupakan perhitungan margin keuntungan yang nilai harga pokok pembiayaan secara tetap dari satu periode ke periode lainnya, walaupun baki debatnya menurun akibat dari adanya angsuran harga pokok.

4) Margin keuntungan

Annuitas adalah margin keuntungan yang diperoleh dari perhitungan secara annuitas. Perhitungan annuitas adalah suatu cara pengembalian pembiayaan dengan pembayaran angsuran harga pokok dan margin keuntungan secara tetap. Perhitungan ini akan menghasilkan pola

⁷ *Ibid*

angsuran harga pokok yang semakin membesar dan margin keuntungan yang semakin menurun.

d. Indikator Dalam Penetapan Tingkat *Margin*

Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam penetapan margin dan bagi hasil di bank syariah antara lain:⁸

1) Tingkat Persaingan

Jika tingkat kompetisi ketat, porsi keuntungan bank tipis, sedangkan pada tingkat persaingan masih longgar bank dapat mengambil keuntungan lebih tinggi.

2) Komposisi Pendanaan

Bagi bank syariah yang pendanaannya sebagian besar diperoleh dari dana giro dan tabungan, yang nisbah nasabah tidak setinggi deposito (bahwa bonus untuk giro cukup rendah karena diserahkan sepenuhnya pada kebijakan bank syariah), maka penentuan keuntungan (margin atau bagi hasil bagi bank) akan lebih kompetitif jika dibandingkan suatu bank yang pendanaannya porsi terbesar dari deposito.

3) Jenis Nabasabah

Yang dimaksud adalah nasabah prima dan nasabah biasa. Bagi nasabah prima, dimana usahanya besar dan kuat, bank cukup mengambil keuntungan tipis, sedangkan untuk pembiayaan kepada nasabah biasa diambil keuntungan yang lebih tinggi.

4) Resiko Pembiayaan

Pada pembiayaan yang beresiko tinggi, bank dapat mengambil keuntungan lebih tinggi dibandingkan yang beresiko sedang.

5) Kondisi Perekonomian

Siklus ekonomi meliputi kondisi: revival, boom/peak-puncak, resensi dan depresi. Jika perekonomian secara umum berada pada dua kondisi

⁸ Binti Nur Aisyah, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*, (Yogyakarta: Teras, 2014), h. 157-159

pertama, dimana usaha berjalan lancar, maka bank dapat mengambil kebijakan pengambilan keuntungan yang lebih longgar.

6) Tingkat Keuntungan yang Diharapkan Bank

Secara kondisional, hal ini (spread bank) terkait dengan masalah keadaan perekonomian pada umumnya dan juga resiko atas suatu sektor pembiayaan, atau pembiayaan terhadap dibetur yang dimaksud.

3. Konsep Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Philip Kotler mendefinisikan “pelayanan” adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk atau fisik.⁹

Sementara Gronross mendefinisikan “jasa sebagai proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.¹⁰ Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan pegawai untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh konsumen atau yang tersirat dalam diri konsumen. Karena pegawai merupakan kunci untuk menentukan kualitas pelayanan, kualitas produk, kualitas operasional, maupun kualitas kinerja instansi.

Pelayanan merupakan “suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen”¹¹ Karakteristik pelayanan dalam Islam yaitu harus jujur dan dapat

⁹ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 103.

¹⁰ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisfaction*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011), h.12

¹¹ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005), h. 2.

bertanggung jawab tidak menipu, menepati janji, melayani dengan rendah hati dan tidak melupakan akhirat.¹²

Berdasarkan definisi diatas kita bisa melihat bahwa pelayanan yang baik dari suatu perusahaan sangat berdampak positif guna memberikan kepuasan pada konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan terbaik, yaitu:

- 1) Pelayanan bersifat tidak kasat mata dan tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- 2) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial, sehingga di perlukan pelayanan yang taletan terhadap kelompok atupun perseorangan.
- 3) Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dengan terjadi ditempat yang sama.¹³

b. Macam-macam Pelayanan

Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

- 1) *Core service*
- 2) *Core servise* merupakan pelayanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan kepada nasabah (pelanggan) yang merupakan produk utamanya. Misalnya seperti perbankan produk utamanya ialah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.
- 3) *Facilitating service*
- 4) *Facilitating service* merupakan fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. Dimana yang dimaksud dengan fasilitas pelayanan tambahan disini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib. Sementara pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada konsumen atau nasabah penabung.

¹² Nasution JYS, Jurnal Ekonomi Islam, *AT-TAWASSUTH*: Volume IV No. 2 Juli - Desember 2019: h,401

¹³ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h.211

- 5) *Supporting service*
- 6) merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak “pesaingnya”. Misalkan fasilitas *mobile banking* dan *internet banking*.¹⁴

c. Indikator Dalam Kualitas Pelayanan

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang di jalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain, hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang berbunyi yaitu:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَا نَفُضُوا مِنْ حَوْلِكَ

Artinya: “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu” (Qs. Ali Imran: 159)

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya: “ Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji” (Qs. Al Baqarah:267)

¹⁴ *Ibid*

Menurut A. Parasuraman, dan Philip Kotler menjelaskan faktor-faktor yang menentukan kualitas jasa dapat dibagi menjadi lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

1) Bukti fisik (*Tangibles*)

Jasa yang dapat dilihat oleh konsumen berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, teknologi dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik dan terawat. Yaitu tampilan fisik pada tatanan perusahaan yang meliputi penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

2) Empati (*Empathy*)

Kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Setiap lapisan karyawan dalam perusahaan mempunyai kewajiban memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan karyawan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen. Setiap keluhan dari konsumen harus langsung diberikan umpan balik, untuk mencegah ketidakpuasan konsumen. Dengan adanya respon atau kesigapan para karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.

4) Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat dan konsisten. Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan melalui promosi akan memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen. Dengan kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

5) Jaminan (*Assurance*)

Berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen. Karyawan harus mampu menunjukkan kepada konsumen bahwasanya perusahaan mampu merealisasikan setiap janji yang telah ditawarkan kepada konsumen. Dan mencakup pada pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat memberikan jaminan kepercayaan kepada pelanggan, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.¹⁵

4. Pembiayaan Murabahah

a. Pengertian Murabahah

Murabahah dalam fiqih islam yang berarti suatu perjanjian jual beli (akad murabahah) merupakan perbuatan hukum yang mempunyai konsekuensi terjadinya peralihan hak atas suatu barang dari pihak penjual kepada pihak pembeli dengan menyatakan biaya perolehan barang, meliputi harga barang dan biaya-biaya lain yang dikeluarkan untuk memperoleh barang tersebut, dan tingkat keuntungan (*margin*) yang diinginkan.

Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara kedua belah pihak, dimana pembeli dan penjual menyepakati harga jual beli yang terdiri atas harga beli

¹⁵ Philip Kotler. *Marketing Management*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk, (Jakarta: Prenhallindo, 2002), h. 499.

ditambah ongkos pembelian dan keuntungan bagi penjual. *Murabahah* dapat dilakukan secara tunai, atau juga secara tangguh atau bayar dengan angsuran.¹⁶

Dalam tingkat keuntungan ini bisa dalam bentuk lumpsum atau persentase tertentu dari biaya perolehan. Pembayaran bisa dilakukan secara spot (tunai) atau bisa dilakukan dikemudian hari yang disepakati bersama. Oleh karena itu, *murabahah* tidak dengan sendirinya mengandung konsep pembayaran tertunda (*deferred payment*), seperti yang secara umum dipahami oleh sebagian orang yang mengetahui *murabahah* hanya dalam hubungannya dengan transaksi pembiayaan diperbankan syariah, tetapi tidak memahami fikih islam.

Dalam usahanya menjaring minat nasabah pembiayaan, bank tidak hanya bersaing dengan sesama lembaga keuangan syariah namun juga dengan lembaga keuangan konvensional. Dalam persaingan ini tidak hanya fokus dalam inovasi produk tetapi juga dalam berbagai strategi pelayanan dan taktik pemasaran. Persaingan pun menjadi semakin ketat sehingga menuntut kejelian nasabah dalam memilih produk-produk yang ditawarkan yang sesuai dengan harapannya.

Bank syariah mandiri (BSM) senantiasa berusaha melaksanakan pemberdayaan usaha mikro. Seperti halnya menurut teori maslow tentang teori kebutuhan (*Need*) yang memaparkan kebutuhan hidup menjadi motivasi bagi seseorang melakukan usaha/kegiatan. Motivasi menjadi hal yang pokok dalam meningkatkan pendapatan seseorang, bila pendapatan meningkat maka kesejahteraan juga meningkat. Hal ini berlaku untuk seluruh lapisan masyarakat terutama pengusaha mikro yang membutuhkan dana dengan kecepatan dan ketepatan prosedur pelayanan, dan menjalankan proses transaksi keuangan dengan pembiayaan *murabahah* yang berlandaskan pada nilai-nilai syari'at Islam.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pembiayaan *Murabahah* adalah akad jual beli atas barang tertentu, dimana pihak bank mandiri syariah sebagai penjual menyebutkan harga pembelian barang kepada nasabah

¹⁶ Tuti Anggaraini, Yenni Samri J. Nasution, and Sugianto. "*Lembaga keuangan Syariah dan dinamika sosial* (editor: Muhammad Yafiz). FEBI UIN-SU PRESS" (2015).h.7

kemudian menjual kembali kepada pihak nasabah dengan mensyaratkan keuntungan yang diharapkan sesuai dengan jumlah tertentu. Bank Syariah memperoleh sejumlah margin atau untung yang telah disepakati antara pihak bank dan nasabah. Dengan demikian maka dalam akad jual beli tersebut tidak terdapat didalamnya unsur riba karena antara penjual dan pembeli sama-sama ridho dalam transaksi tersebut. Semakin besar pembiayaan yang didapatkan nasabah maka kemungkinan besar pendapatan nasabah akan meningkat dalam mengembangkan usahanya.

b. Rukun dan Syarat Murabahah

1) Rukun Murabahah ada 3 yaitu:

a) Penjual dan Pembeli

Penjual adalah pihak yang memiliki objek barang yang akan diperjual belikan. Dalam transaksi perbankan syariah, maka pihak penjualnya adalah bank syariah dan pembeli adalah nasabah.

b) Objek Jual Beli dan Harga

Merupakan barang yang akan digunakan sebagai objek transaksi jual beli. Objek ini harus ada fisiknya dan Setiap transaksi jual beli harus disebutkan dengan jelas harga jual yang disepakati antara penjual dan pembeli.

c) Ijab Qabul/sigad

Merupakan kesepakatan penyerahan barang dan penerimaan barang yang diperjualbelikan. Ijab Kabul harus disampaikan secara jelas atau dituliskan untuk ditandatangani oleh penjual dan pembeli.

2) Syarat Jual Beli

Pihak yang melakukan akad harus iklas dan memiliki kemampuan untuk melakukan transaksi jual beli, misalnya sudah cakap hukum.

3) Objek Jual Beli

a) Barangnya ada atau ada kesanggupan dari penjual untuk mengadakan barang yang akan dijual. Bila barang belum ada, dan masih akan di adakan, maka barang tersebut harus sesuai dengan pernyataan penjual (jenis, spesifikasi, kualitas, dan kuantitasnya).

- b) Barang yang akan dijual adalah milik sah penjual, yang dibuktikan dengan bukti kepemilikan.
 - c) Barang yang akan diperjual belikan merupakan barang berwujud.
 - d) Barang yang diperjual belikan adalah barang halal.
- 4) Harga
- a) Harga jual yang ditawarkan oleh bank merupakan harga beli ditambah dengan margin keuntungan.
 - b) Harga jual tidak boleh berubah selama masa perjanjian.
 - c) Sistem pembayaran dan jangka waktu pembayaran disepakati bersama antara penjual dan pembeli.

c. Jenis Akad Murabahah

Murabahah memiliki dua jenis akad, yaitu:

1) *Murabahah* dengan pesanan (*murabahah to the purchase order*)

Dalam *murabahah* jenis ini, penjual melakukan pembelian barang setelah ada pemesanan dari pembeli. *Murabahah* dengan pesanan dapat bersifat mengikat atau tidak mengikat pembeli untuk membeli barang yang dipesannya. Kalau bersifat mengikat, berarti pembeli harus membeli barang yang dipesannya dan tidak dapat membatalkan pesannya. Jika asset *murabahah* yang telah dibeli oleh penjual, dalam *murabahah* pesanan mengikat, mengalami penurunan nilai sebelum diserahkan kepada pembeli maka penurunan nilai tersebut menjadi beban penjual dan mnegurangi nilai.¹⁷

2) *Murabahah* tanpa pesanan

Murabahah jenis ini bersifat tidak mengikat. *Murabahah* ini dilakukan tidak melihat ada yang pesan atau tidak sehingga penyediaan barang dilakukan oleh penjual.

¹⁷ Muammar Khaddafi, et.al, *Akuntansi Syariah*, (Medan: Madenatera, 2016), h.182

d. Dasar Hukum Pembiayaan Murabahah

Murabahah merupakan suatu transaksi jual beli yang dibenarkan oleh syariah dan merupakan implementasi *muamalah tijariah* (interaksi bisnis). Melalui Fatwa DSN No. 04/DSN-MUI/IV/2000 tentang murabahah, Dewan Syariah Nasional telah memberikan izin operasional sesuai syariah terhadap produk pembiayaan murabahah.¹⁸

Hal ini berdasarkan kepada Q.S al-Baqarah: 275.

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

Artinya: *Dan Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba.*

Ayat ini menunjukkan bolehnya melakukan transaksi jual beli dan *murabahah* merupakan salah satu bentuk dari jual beli.

Dalam ayat lain yang masih berkaitan dengan dasar hukum murabahah adalah Q.S An -Nisa':29.¹⁹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: *“Hai orang –orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu, dan janganlah kamu membunuh dirimu, Sesungguhnya Allah maha penyayang kepadamu.”* (Q.S An-Nisa:29).²⁰

e. Tujuan Pembiayaan Murabahah

Tujuan nasabah melakukan jual beli adalah karena suatu alasan bahwa nasabah tidak memiliki uang tunai (modal) untuk bertransaksi langsung dengan

¹⁸ *Ibid*

¹⁹ Qur'an dan terjemahan: 275

²⁰ Qur'an dan terjemahan: 29

supplier. Dengan melakukan transaksi dengan bank (sebagai lembaga keuangan), maka nasabah dapat melakukan jual beli dengan pembayaran tangguh atau angsuran, maka yang timbul dalam transaksi ini adalah piutang uang. Artinya penjual (*ba'i*) akan memiliki piutang uang sebesar nilai transaksi atas pembeli (*musytariy*), dan sebaliknya pembeli (*musytariy*) punya utang uang sebesar nilai transaksi kepada penjual (*ba'i*).²¹

f. Aplikasi dalam Perbankan Syariah

Pembiayaan *Murabahah* adalah suatu pembiayaan dengan akad jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati, dimana penjual harus memberi tahu harga produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya.²²

Bank-bank Islam mengambil *Murabahah* untuk memberikan pembiayaan jangka pendek kepada nasabahnya untuk membeli barang walaupun nasabah tersebut mungkin tidak memiliki uang tunai untuk membayar. *Murabahah*, sebagaimana digunakan dalam perbankan Islam, ditemukan terutama berdasarkan dua unsur, yaitu yang pertama adalah harga beli dan biaya yang terkait, dan yang kedua adalah kesepakatan berdasarkan *mark-up* (keuntungan). Adapun kelebihan kontrak *Murabahah* (pembayaran yang ditunda) adalah sebagai berikut:

- 1) Pembeli mengetahui semua biaya yang semestinya, serta mengetahui harga pokok barang dan keuntungan (*mark-up*) yang diartikan sebagai prosentase harga keseluruhan dan ditambah biaya-biayanya.
- 2) Subyek penjualan adalah barang atau komoditas.
- 3) Subyek penjualan hendaknya memiliki penjual dan dimiliki olehnyadan ia hendaknya mampu mengirimkannya kepada pembeli

²¹ Lokakarya Perbankan Syariah polines Semarang, *Perbankan Syariah Prinsip Dasar Pengelolaan Bank Syariah* (Jakarta: Tim Pengembangan perbankan Syariah Institut Bankir Indonesia, 2001), h. 15.

²² Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah*, (Jakarta: Gema Insani, 2016), h.101

- 4) Pembayaran yang ditunda. Pembiayaan *Murabahah* merupakan salah satu jenis pembiayaan yang terdapat pada perbankan syariah yang mempunyai beberapa syarat, antara lain:
 - a) Penjual memberi tahu biaya modal kepada nasabah.
 - b) Kontrak pertama harus sah sesuai dengan rukun yang ditetapkan.
 - c) Kontrak harus bebas dari riba.
 - d) Penjual harus menjelaskan kepada pembeli bila terjadi cacat atas barang sesudah pembelian.
 - e) Penjual harus menyampaikan semua hal yang berkaitan dengan pembelian, misalnya jika pembelian dilakukan secara utang.

Secara prinsip, jika syarat dalam (a), (d), dan (e) tidak dipenuhi, pembeli berhak untuk menentukan pilihan:

- 1) Melanjutkan pembelian seperti apa adanya.
- 2) Kembali kepada penjual dan menyatakan ketidaksetujuan atas barang yang dijual.
- 3) Membatalkan kontrak.²³

5. Bank Syariah Mandiri (BSM)

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan tidak menggunakan bunga. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang memberikan pembiayaan jasa-jasa lainnya dalam pembayaran serta peredaran uang bergantung pada prinsip syariat Islam atau sesuai dengan Al-Qur'an dan Al-hadist.²⁴ Menjalankan prinsip-prinsip syariah lainnya, yaitu kemaslahatan, keadilan dan kejujuran, serta bebas dari unsur-unsur yang bersifat spekulatif, seperti perjudian (*maysir*), hal-hal yang meragukan atau mengurangi segala hal tersebut (*gharar*), maupun hal-hal yang merusak (*bathil*). Sedangkan yang dimaksud dengan bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip

²³ M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan.*, h.151

²⁴ Rahma Tif. 2018 *Pengaruh Inflasi dan Suku Bunga Terhadap Bagi Hasil Bank Syariah Di Indonesia*, j-EBIS Vol.3 No.1.

syariah dan menurut jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pengkreditan Rakyat Syariah (BPRS) (pasal 1 angka 7 UU Perbankan Syariah).²⁵

Bank syariah juga disebut bank yang tata cara beroperasinya didasarkan pada tata cara bermuamalat secara islami, yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadist. Kegiatan bank syariah dalam hal penentuan harga produknya sangat berbeda dengan bank konvensional. Penentuan harga bagi bank syariah didasarkan pada kesepakatan antara pemilik dana dan pengelola dana atau antara bank dengan nasabah penyimpan dana sesuai dengan jenis simpanan jangka waktunya, yang akan menentukan besar kecilnya porsi bagi hasil atau nisbah keuntungan yang akan diterima oleh nasabah atau sipeminjam. Bank syariah mengharamkan penggunaan harga produk dengan bunga tertentu. Bagi bank syariah bunga adalah riba, maka dalam bank syariah itu dilarang sama sekali tidak boleh menggunakan riba, sehingga nisbah bagi hasil akan sesuai dengan prinsip syariah.²⁶

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 pasal 1 dengan ketentuan umum tentang perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS), mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Asas dari kegiatan usaha perbankan syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian. Yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah kegiatan usahanya yang tidak mengandung riba, maysir, gharar, objek haram dan menimbulkan kedzaliman. Sedangkan yang dimaksud dengan berasaskan demokrasi ekonomi adalah kegiatan usaha yang mengandung nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan serta kemanfaatan. Tujuan dari perbankan syariah adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional. Indonesia untuk mencapai terciptanya masyarakat adil dan makmur berdasarkan demokrasi ekonomi,

²⁵ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005). h. 13.

²⁶ Nur Mawaddah, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas Bank Syariah*, (Journal Etikonomi Vol.14 No. 2 Oktober, 2015). h. 42.

dikembangkan sistem ekonomi yang berdasarkan nilai keadilan, kebersamaan, pemerataan, dan kemanfaatan yang sesuai dengan prinsip syariah.²⁷

B Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

No	Nama Penelitian/Judul	Persamaan	Perbedaan	Isi/Hasil
1	Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat indonesia KCP Tulungagung oleh Nina Indah Pebriana: 2016. ²⁸	Sama-sama meneliti tentang kepuasan nasabah dan menggunakan angket.	Metode dalam menilai kepuasan nasabah menggunakan analisis SERVQUAL atau analisis gap.	Analisis diagram kartesius menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung, antara lain adalah tentang: sistem tabungan, ketepatan waktu pelayanan seperti yang telah dijanjikan, ketersediaan ATM, Peralatan yang digunakan, hubungan antara pegawai dengan nasabah, perhatian personal bank kepada nasabah,

²⁷ OJK, *Perbankan Indonesia 2014*, Edisi 1 Maret 2014. h. 1.

²⁸ Nina Indah Pebriana, "Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat indonesia KCP Tulungagung". Dalam Jurnal *An-nisbah*, Vol. 3. No.1. Oktober 2016.

				dan respon customer service dalam menanggapi keluhan nasabah.
2	Kebijakan dan pelayanan pembiayaan murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah oleh Mujizatullah: 2018. ²⁹	Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, sama-sama meneliti tentang pelayanan, pembiayaan murabahah dan kepuasan nasabah.	Dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu PT. Bank Sulselbar sebagai X1, pelayanan pembiayaan <i>Murabahah</i> sebagai X2, dan tingkat kepuasan nasabah sebagai Y.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis yang menggunakan uji t menunjukkan bahwa nilai thitung lebih kecil dari pada nilai ttable sehingga Ho diterima dan Ha diterima. Artinya pelayanan pembiayaan <i>murabahah</i> berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar Syariah Makassar.
3	Pengaruh margin dan lokasi terhadap keputusan melakukan pembiayaan murabahah studi	Penelitian ini Adalah penelitian kuantitatif dan metode analisis data	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh margin dan Lokasi Terhadap	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial margin dan lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan anggota

²⁹ Mujizatullah, "Kebijakan dan pelayanan pembiayaan murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah". Dalam Jurnal *Hukum Ekonomi Islam*, Vol.2.No.1, januari 2018.

	pada BMT Baskara Astri Sejati cabang sekampung oleh Susi sumanti, Nety herwati, dan Selvia nuriasari: 2019. ³⁰	menggunakan regresi linier berganda. Dan sama-sama meneliti tentang margin, pembiayaan murabahah.	Keputusan Anggota Melakukan Pembiayaan Murabahah.	melakukan pembiayaan murabahah di BMT Baskara Asri Sejati Cabang Sekampung. Margin dengan tingkat signifikasi -0,575 Sedangkan variabel lokasi -1,654. Secara simultan margin dan lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan anggota melakukan pembiayaan murabahah di BMT Baskara Asri Sejati cabang Sekampung.
4	Pengaruh tingkat margin dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah oleh Enneng nisa	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk meneliti pengaruh tingkat	Tempat penelitian, dan jumlah populasi, sampel dan tahun penelitian.	Pada Pengujian Beta dapat dilihat bahwa nilai pada Variabel Tingkat Margin (X1) adalah sebesar 0,388 sementara untuk Variabel Pelayanan

³⁰ Susi sumanti, “pengaruh margin dan lokasi terhadap keputusan melakukan pembiayaan murabahah studi pada BMT Baskara Astri Sejati cabang sekampung”. Dalam Jurnal *Riset Bisnis dan Investasi*, Vol.5.No.3, Desember 2019.

	elfiani syafitri: 2019. ³¹	margin dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah.		(X2) adalah sebesar 0,754. Hal ini menunjukkan bahwa $\beta_{X1} < \beta_{X2}$ yang memiliki arti faktor pelayanan adalah faktor dominan pada kepuasan nasabah.
5	Analisi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pembiayaan murabahah pada bank rakyat syari'ah adeco langsa oleh Ndaru irawadi, abdul hamid, zikriatul ulya: 2019. ³²	Penelitian ini bersifat kuantitatif, sama-sama meneliti tentang pelayanan. analisis regresi berganda pada taraf signifikasi 5%.	menggunakan 80 responden sebagai sampel penelitian. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan melalui probability sampling dengan metode simple random sampling, yaitu teknik penentuan sampel yang dipilih tanpa	Hasil penelitian juga menunjukkan secara parsial bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan faktor pelayanan terhadap loyalitas nasabah pembiayaan murabahah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syari'ah Adeco Langsa. Variabel faktor fasilitas memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap loyalitas nasabah

³¹ Enneng nisa elfiani syafitri, "pengaruh tingkat margin dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah". Dalam Jurnal *finansial*, Vol.2.No.2, juli 2019.

³² Ndaru irawani, "Analisi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pembiayaan murabahah pada bank rakyat syari'ah adeco langsa".dalam *Jurnal Investasi Islam*, Vol. IV.No.2, september 2019.

			memperhatikan tentang tingkatan yang ada dalam populasi itu.	pembiayaan murabahah pada Bank Pembiayaan Rakyat Syaria'ah Adeco Langsa dengan signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05.
--	--	--	--	---

C Kerangka Konseptual

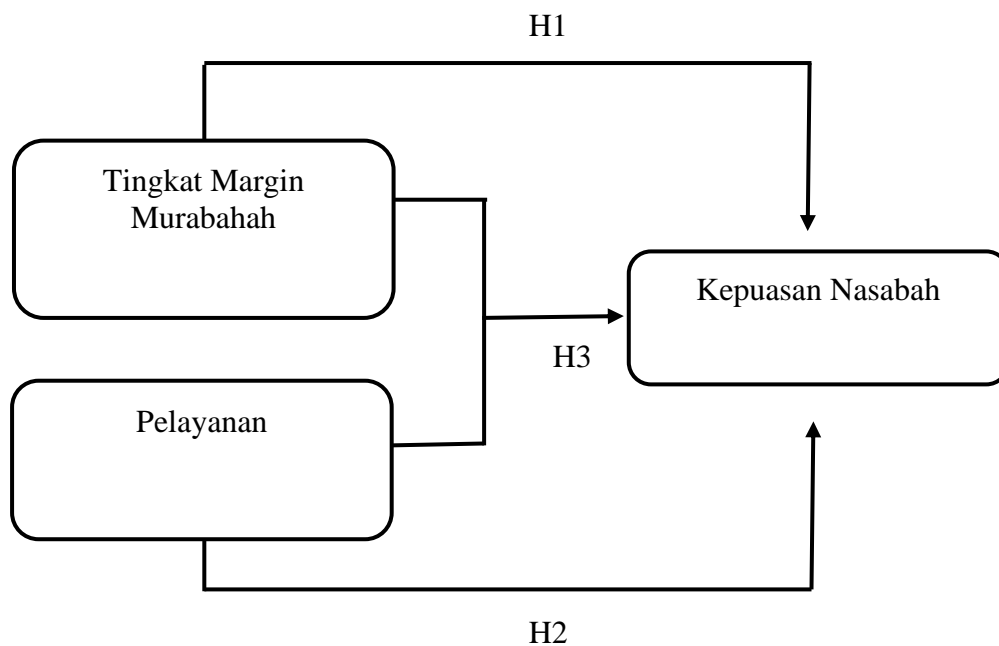
Kerangka konseptual merupakan dasar dari keseluruhan proyek penelitian atau kerangka penalaran yang terdiri dari konsep-konsep atau teori yang menjadi acuan penelitian. Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki prinsip syariah, bank tersebut juga memiliki beberapa produk, salah satunya adalah produk murabahah yang akan peneliti teliti.

Murabahah dalam fiqih islam yang berarti suatu perjanjian jual beli (akad murabahah) merupakan perbuatan hukum yang mempunyai konsekuensi terjadinya peralihan hak atas suatu barang dari pihak penjual kepada pihak pembeli dengan menyatakan biaya perolehan barang, meliputi harga barang dan biaya-biaya lain yang dikeluarkan untuk memperoleh barang tersebut, dan tingkat keuntungan (*margin*) yang diinginkan.

Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah dalam Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua adalah pelayanan. Apabila jasa yang diharapkan sesuai harapan atau lebih dari harapan, maka nasabah akan menggunakan kembali penyedia jasa tersebut. Bank harus memiliki strategi dalam menghadapi ketatnya persaingan dalam jasa perbankan, khususnya perbankan syariah yang sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat dimasa sekarang. Mengetahui karakteristik nasabah, memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta memberikan pelayanan yang prima pada nasabah. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua agar mampu bersaing secara positif untuk menarik perhatian nasabah

maupun mempertahankan nasabah. Salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan apakah sesuai dengan harapan nasabah.

Maka dengan melihat konsep dari teori yang telah dikemukakan sebelumnya diperoleh dan dibuat skema yang dapat dijadikan bagan kerangka fikir adalah sebagai berikut.



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual

D Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan atau jawaban sementara yang menerangkan fakta-fakta atau kondisi-kondisi yang diamati dan digunakan untuk melangkah penelitian selanjutnya,³³ berdasarkan kerangka pemikiran dan definisi hipotesis yang telah dijelaskan di atas maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Ha1: Tingkat margin berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.

³³ Syahbudi, Muhammad. *Laporan Penelitian Mandiri, Pengaruh Variabel Makro Ekonomi terhadap Pembiayaan pada Perbankan Syariah di Indonesia*, h.23

H01: Tingkat margin tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.

2. Ha1: Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.

H01: Pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.

3. Ha1: Tingkat margin dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.
4. H01: Tingkat margin dan pelayanan tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.

BAB III

METODE PENELITIAN

A Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang ilmiah yang sistematis menelaah bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya.¹Tujuan penelitian kuantitatif mengembangkan dan menggunakan model-model sistematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Penelitian ini bersifat deskriptif analisis yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data.² Dimana dalam penelitian ini akan membahas tentang pengaruh tingkat margin dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah

B Tempat dan Waktu Penelitian

1) Tempat Penelitian

Tempat yang diambil sebagai objek penelitian penulis adalah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Jl. Sisingamangaraja No. 234, Kel. Pasar Baru Padang Lawas Utara -22753, Sumatera Utara 2020.

2) Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yang di laksanakan penulis pada bulan Januari 2020 sampai dengan selesai.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

¹ Rahmani, Nur Ahmadi Bi. *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Medan: FEBI UIN-SU Press. 2016.h, 31-34.

² *Ibid*

Cara untuk mengetahui secara jelas populasi yang akan dijadikan objek dalam penelitian ini, maka terlebih dahulu penulis mengemukakan populasi menurut para ahli. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada objek/subjek yang dipelajari tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh objek. Menurut Muh. Teguh, “Populasi menunjukkan keadaan dan jumlah objek penelitian secara keseluruhan yang memiliki karakteristik tertentu”.¹ Sedangkan menurut Husein Umar, “populasi diartikan sebagai wilayah generasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai karakteristik tertentu dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel”.²

Berbagai keterangan tentang pengertian populasi di atas dapat disimpulkan bahwa populasi adalah keseluruhan individu/nasabah yang berada dalam objek penelitian. Dalam hal ini, jika dihubungkan dengan judul proposal yang penulis bahas, maka yang menjadi populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank Syariah Mandiri yang melakukan pembiayaan murabahah sebanyak 200 nasabah.

2. Sampel

Menurut Sugiyono “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Dalam penelitian ini yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah *Teknik Total Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi. Berdasarkan ketentuan teknik pengambilan sampel tersebut, maka sampel dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

Berdasarkan keterangan diatas, semua subjek penelitian digunakan sebagai sampel yaitu dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:³

¹ Muh. Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi, Teori dan Aplikasi*, (Cet. II; Jakarta: PT. Karya Grafindo Persada, 2001), h.125

² Husein Umar, *Metode Penelitian Skripsi dan Tesis Bisnis* (Cet.IV; Jakarta: PT. Karya Grafindo Persada, 2001), h. 77

³ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), h.82

$$n = \frac{N}{1 + N_{e^2}}$$

Diketahui:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

1 = Konstanta

e^2 Presentase

Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditoleransi (taraf kesalahan: 10%). Pengambilan sampel (1%, 5%, atau 10%), Taraf kesalahan yang digunakan peneliti ialah 10 % (0,1). Berdasarkan rumus *slovin* diatas, adapun sampel yang digunakan pada penelitian ini, sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{200}{(1+(200 \times 0,1^2))} \\ n &= \frac{200}{1+(200 \times 0,01)} \\ n &= \frac{200}{(1+2)} \\ n &= \frac{200}{3} \\ n &= 66,66. \end{aligned}$$

Dari hasil diatas diketahui jumlah sampelnya adalah 66,66 responden, namun penulis menggenapkan menjadi 100 responden.

D. Data Penelitian

Menurut cara memperolehnya data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Primer dimana data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dengan wawancara (*Interview*) dan daftar pertanyaan (*Questionnaire*) yang disebarkan untuk meminta tanggapan dari responden yang melakukan pembiayaan murabahah di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan (*Quesionarie*) yaitu pertanyaan-pertanyaan yang

tersusun secara sistematis dan standar tentang variabel yang diteliti dalam penelitian ini, yang dibagikan langsung oleh peneliti kepada nasabah bank syariah mandiri untuk dijawabnya.

Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert

Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

F. Defenisi Operasional Variabel

Berdasarkan objek penelitian dan metode peneltian yang digunakan maka dibawah ini diungkapkan variabel penelitian sebagai berikut:

- 1) Variabel independen (X) merupakan variabel bebas yang nantinya akan mempengaruhi variabel dependen yaitu Tingkat Margin (X_1) pembiayaan dan Pelayanan (X_2) pada Pembiayaan Akad *Murabahah*.
- 2) Variabel dependen (Y) merupakan variabel terikat yang keberadaanya dipengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah nilai kepuasan nasabah BSM Gunung Tua dalam penggunaan produk pembiayaan murabahah.

Secara keseluruhan variabel, defenisi variabel, indikator variabel dan skala pengukuran data akan disajikan pada tabel 3.3 berikut ini:

Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Overasional	Indikator	Skala Pengukuran

Tingkat Margin (X ₁)	Margin adalah keuntungan atau merupakan selisih antara harga jual dan harga beli yang disepakati oleh penjual dan pembeli dalam kontak jual beli seperti dalam akad murabahah.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Margin terjangkau oleh nasabah 2. Margin sesuai dengan akad (jelas) 3. Margin tetap tidak mengikuti suku bunga 	Ordinal
Pelayanan (X ₂)	Pelayanan dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan manfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung	<ol style="list-style-type: none"> 1) Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) 2) Empati (<i>Empathy</i>) 3) Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 4) Kahandalan (<i>Reliability</i>) 5) Jaminan (<i>Assurance</i>) 	Ordinal
Kepuasan Nasabah (Y)	Menurut Kotler kepuasan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kualitas Produk 2) Kualitas Pelayanan 3) Emosional 	

	atau konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan.	4) Biaya 5) Harga	Ordinal
--	--	----------------------	---------

G. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan alat statistik melalui bantuan *software SPSS 21 Statistics* analisis path. Adapun pengujian-pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Uji Deskriptif

Statistik deskriptif ialah untuk menganalisa data penelitian dengan menganalisis dan menginterpretasikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif merupakan penyajian data melalui tabel, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.⁴

2. Uji Validitas dan Realibilitas

a. Uji Validitas

Menurut Duwi, uji validitas item digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin

⁴ Nasution, YJS. *Perseptif Ekonomi Darussalam: Hypothesis Pasar Efisien/Efficient Market Hypothesis (Pasar Modal menurut Teori Fama dan Pandangan Islam)*, Vol. 1 No.1, Maret 2015, ISSN.2502-6976,h.31

diukur, atau bisa melakukan penilaian langsung dengan metode Korelasi Person atau metode *corrected item total correlation*.⁵

Metode uji validitas ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total item. Skor total item adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics* dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Realibilitas

Menurut Duwi, realibilitas merupakan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.⁶

Pengujian yang dilakukan dengan menggunakan *SPSS Statistics 21*. Butir pertanyaan sudah dinyatakan valid dalam uji validitas akan ditentukan realibilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r \text{ alpha} > r \text{ tabel}$, maka pertanyaan reliabel.
- 2) Jika $r \text{ alpha} < r \text{ tabel}$, maka pertanyaan tidak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan analisis kuantitatif terdapat asumsi-asumsi yang harus dipenuhi agar model tidak bias dan kuat. Beberapa asumsi tersebut adalah sebagai berikut:⁷

⁵ Duwi Priyatno, *SPSS Analisis Statistik Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, (Yogyakarta: Medikom, 2011), h. 24.

⁶ *Ibid*

⁷ Rahmani, Nur Ahmadi Bi. *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Medan Estate, FEBI UIN-SU Press, 2016), h, 91

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan Kolmogorov-Smirnov dengan menggunakan tingkat signifikan 5% maka jika nilai Asymp.sig. (2-tailed) diatas nilai signifikan 5% artinya variabel residual berdistribusi normal.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi dalam model regresi. Metode pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji *Durbin-Watson* (uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika d lebih kecil dari dL atau lebih besar dari $(4-dL)$ maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- 2) Jika d terletak antara dU dan $(4-dU)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- 3) Jika d terletak antara dL dan dU atau diantara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti. Nilai dU dan dL dapat diperoleh dari tabel statistik *Durbin Watson* yang bergantung banyaknya observasi dan banyaknya variabel yang menjelaskan.

c. Uji Multikolinaritas

Pengujian multikolinaritas adalah untuk melihat menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas, jika terdapat korelasi maka terdapat masalah multikolinaritas. Model regresi yang baik adalah tidak terkena multikolinaritas, untuk mengetahuinya dapat dilihat melalui *variance Inflation Factor* (VIF). Uji multikolinaritas menggunakan kriteria *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan ketentuan:

- 1) Bila $VIF > 5$ terdapat masalah multikolinaritas
 - 2) Bila $VIF < 5$ tidak terdapat masalah multikolinaritas
- d. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terjadi varian gangguan berbeda dari satu pengamatan, model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Deteksi dapat dilihat dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada *scatterplot*. Jika sebuah varian sama, maka dikatakan homokedastisitas. Apabila varian berbeda, maka dikatakan terjadi heteroskedastisitas. Alat untuk mengujinya terbagi dua yaitu, dengan alat analisis grafik dan analisis residual yang berupa statistik.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linear berganda yakni persamaan yang dapat menampung sejumlah “n” variabel pengaruh untuk menentukan hubungan sebab akibat. Regresi linear biasanya dipakai untuk membuktikan kebenaran dari hipotesis penelitian. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:⁸

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- | | |
|----------------|--|
| Y | = Variabel terikat (Kepuasan Nasabah) |
| X ₁ | = Variabel bebas (Margin <i>Murabahah</i>) |
| X ₂ | = Variabel bebas (Pelayanan) |
| α | = konstanta |
| $\beta_{1,2}$ | = Koefisien Regresi |
| e | = Standar <i>error</i> (tingkat kesalahan) yaitu 0,05 (5%) |

⁸ *Ibid*

5. Uji Hipotesis

Data yang diperoleh peneliti agar hasil penelitian terarah dan tidak menyimpang dan standar maka pengujian hipotesis yang digunakan sebagai berikut:

a. Uji Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengukur kedekatan hubungan dari model yang dipakai. Koefisien determinasi (*adjusted* R^2) yaitu angka yang menunjukkan besarnya kemampuan varians atau penyebaran dari variabel-variabel bebas yang menerangkan variabel terikat atau angka yang menunjukkan seberapa besar variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebasnya.

Besarnya koefisien determinasi adalah antara 0 hingga 1 ($0 < \text{adjusted } R^2 < 1$), dimana nilai koefisien mendekati 1, maka model tersebut dikatakan baik karena semakin dekat hubungan variabel bebas dan variabel terikat.

b. Uji Signifikan Parsial / individual (Uji-t)

Uji-t disebut juga sebagai uji signifikansi individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

Kriteria pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.
 - a. $H_0: 0$. Artinya tingkat margin secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.
 - b. $H_0: b_1 \neq 0$. Artinya pengaruh tingkat margin secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.
2. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.

- a. $H_0: b_2 = 0$. Artinya pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.
- b. $H_0: b_2 \neq 0$. Artinya pengaruh pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.

Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

c. Uji Signifikan Simultan (Uji-F)

Menguji signifikan pengaruh variabel bebas secara serentak terhadap variabel terikat dilakukan dengan uji-F, dengan tingkat keyakinan 95% ($\alpha = 0,05$).

Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

- 1) $H_0: b_1, b_2 = 0$, Artinya pengaruh tingkat margin *murabahah* dan pelayanan secara serentak tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- 2) $H_0: b_1, b_2 \neq 0$, Artinya tingkat margin *murabahah* dan pelayanan secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kriteria pengambilan keputusan:

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A Temuan Penelitian

1. Gambaran Umum Perusahaan

a. Sejarah Singkat Bank Mandiri Syariah KCP Gunung Tua

Kehadiran Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter tahun 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*).¹

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk

¹ Bank Syariah Mandiri, (diakses pada tanggal 03 September 2020, pukul 22.00)

melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.¹

Di tahun 2008 sebagaimana telah disebutkan di muka, Pemerintahan Indonesia telah mengundangkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.² Dalam Pasal 2 undang-undang dimaksud disebutkan bahwa Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan Prinsip Syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Kemudian dalam Pasal 3 disebutkan bahwa Perbankan Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat.³

¹ *Ibid*

² Khotibul Umam & Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah: Dasar-dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*.-Ed.1.- Cet. 2. Jakarta: Rajawali Pers.2017. Hal-30

³ *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Otoritas jasa Keuangan*.Surabaya: Anfaika Perdana.2012.Hal.248-249

Pada tanggal 1 Oktober 2010 PT. Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Gunung Tua jalan Sisimangaraja No.234 Kelurahan Pasar Gunung Tua Kabupaten Padang Lawas Utara Sumatera Utara 22753, yang dipimpin pertama kali oleh Bapak Muhammad Hafiz Akbar Nasution pada tahun 2010 sampai tahun 2014, kemudian dilanjutkan oleh kepemimpinan Bapak Nauli Hasan Basri Lubis pada tahun 2014 sampai 2017, pada tahun 2017 sampai tahun 2019 oleh kepemimpinan bapak Julkariasyah, dan tahun 2020 dilanjutkan oleh kepemimpinan Bapak Catur Wiyono sampai sekarang.

PT. Bank Syariah Mandiri memakai sistem bagi hasil (*profit and loss sharing*) ketika pemilik modal (*surplus spending unit*) bekerja sama dengan perusahaan (*deficit spending unit*) untuk melakukan kegiatan usaha. Apabila kegiatan usaha menghasilkan, keuntungan dibagi berdua, dan apabila kegiatan usaha menderita kerugian, kerugian ditanggung bersama. Sistem bagi hasil menjamin adanya keadilan dan tidak ada pihak yang tereksploritasi (di dzalimin).

b. Visi dan Misi Bank Mandiri Syariah KCP Gunung Tua

Adapun Visi dan Misi Perusahaan yaitu :

a. Visi

- 1) Bank syariah terdepan dan modern (*The leading & Modern Syariah Bank*).
- 2) Menjadi bank syariah terpercaya pilihan mitra usaha.

b. Misi

- 1) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 2) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 3) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.

- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

c. Tujuan Didirikan Bank Mandiri Syariah KCP Gunung Tua

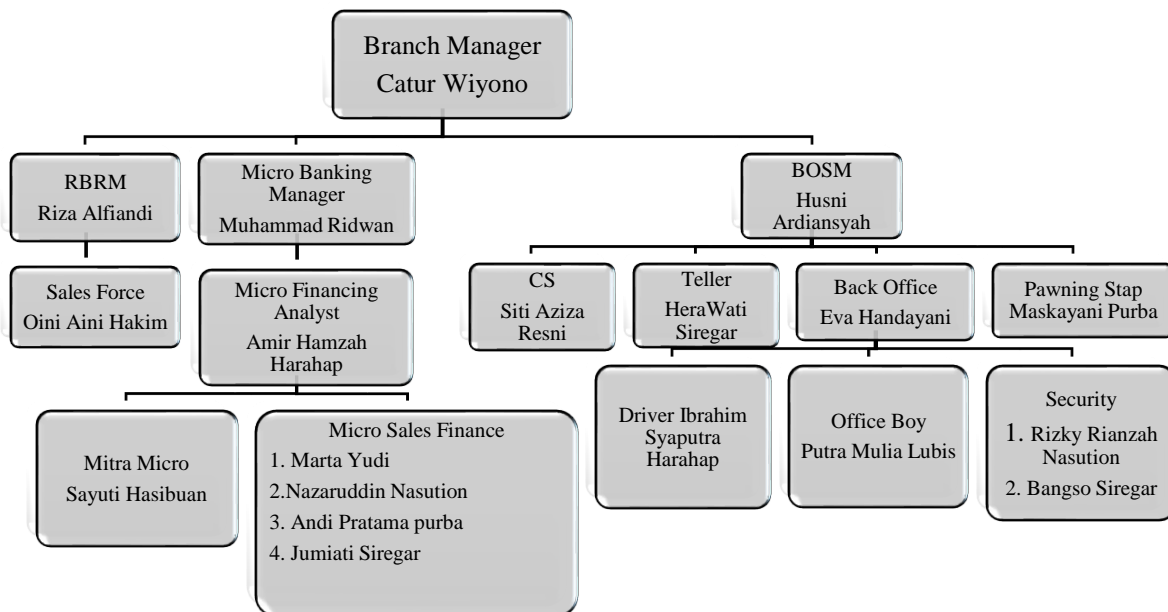
Tujuan didirikannya Bank Mandiri Syariah KCP Gunung Tua adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai prinsip Syariah dan memberi manfaat.

c. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan bagian yang menjunjung susunan organisasi dari puncak pimpinan sampai kesatuan organisasi yang terendah. Struktur organisasi dari perusahaan menggambarkan kerangka landasan guna beroperasinya perusahaan yang bersangkutan, agar tidak terjadinya kesimpangan siuran dalam melaksanakan pekerjaannya. Pembentukan organisasi yang baik akan mewujudkan suatu kesatuan dalam mengarahkan aktivitas unit-unit dalam organisasi secara efisien dan efektif.

Semakin baik struktur organisasi dalam perusahaan maka sistem operasionalnya dapat berjalan dengan lancar dan terkoordinasi dengan baik, sehingga tujuan dari organisasi tersebut semakin jelas dan dapat dipertanggungjawabkan bersama. Organisasi merupakan badan, wadah, tempat dari kumpulan orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam upaya pencapaian tujuan suatu organisasi tersebut.

Adapun struktur organisasi Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Pembantu Gunung Tua yaitu:



Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua

d. Budidaya Kerja Bank Mandiri Syariah KCP Gunung tua

Bank Syariah Mandiri sebagai bank yang beroperasi atas dasar prinsip syariah Islam yang terangkum dalam lima pilar yang disingkat dengan SIFAT, yaitu:

- 1) Siddiq (*Integritas*): Menjaga Martabat dengan Integritas. Awali dengan niat dan hati tulus, berpikir jernih, bicara benar, sikap terpuji dan perilakuteladan.
- 2) Istiqomah (*Konsistensi*): Konsisten adalah Kunci Menuju Sukses. Pegang teguh komitmen, sikap optimis, pantang menyerah, kesabaran dan percaya diri.
- 3) Fathanah (*Profesionalisme*): Profesional adalah Gaya Kerja Kami. Semangat belajar berkelanjutan, cerdas, inovatif, terampil dan adil.
- 4) Amanah (Tanggung-jawab): Terpercaya karena Penuh Tanggung Jawab. Menjadi terpercaya, cepat tanggap, obyektif, akurat dan disiplin.

- 5) Tabligh (Kepemimpinan): Kepemimpinan Berlandaskan Kasih Sayang. Selalu transparan, membimbing, visioner, komunikatif dan memberdayakan.

2. Ruang Lingkup Bidang Usaha

Seputar ruang lingkup bidang usaha PT Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, menawarkan produk-produk sebagai berikut:⁴

1) Pendanaan

- a) Tabungan BSM, simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di counter BSM atau melalui ATM.
- b) Tabungan Berencana BSM, simpanan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.
- c) Tabungan Simpatik BSM, simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat tertentu yang telah disepakati.
- d) Tabungan BSM Dollar, simpanan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM dengan menggunakan slip penarikan.
- e) Tabungan Mabur BSM, simpanan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji dan umrah. Tabungan ini dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.
- f) Tabungan Kurban BSM, simpanan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu nasabah dalam perencanaan dan pelaksanaan ibadah kurban dan aqiqah. Dalam pelaksanaannya bekerja sama dengan Badan Amil Kurban.

⁴ Hasil wawancara dengan salah satu karyawan BSM Gunung Tua di bidang Marketing Financing, Bapak Amir Hamzah, pada tanggal 14 Februari 2020.

- g) Tabungan BSM Investa Cendekia, tabungan berjangka dalam valuta rupiah dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) yang dilengkapi perlindungan asuransi.
- h) Deposito BSM, produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*.
- i) Deposito BSM Valas, produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah*.
- j) Giro BSM Euro, sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro yang disediakan bagi nasabah perorangan atau perusahaan/badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yaddhamanah*. Dengan prinsip ini, dana giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanannya dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.
- k) Giro BSM, sarana penyimpanan dana yang disediakan bagi nasabah dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yaddhamanah*. Dengan prinsip ini, dana giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.
- l) Giro BSM Valas, sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar yang disediakan bagi nasabah perorangan atau perusahaan atau badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*. Dengan prinsip ini, dana giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.
- m) Giro BSM Singapore dollar, sarana penyimpanan dana dalam mata uang *Singapore Dollar* yang disediakan bagi nasabah

perorangan atau perusahaan atau badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadi'ah yad dhamanah. Dengan prinsip ini, dan giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.

- n) Obligasi Syariah *Mudharabah*, surat berharga jangka panjang berdasarkan prinsip syariah yang mewajibkan emiten (BSM) untuk membayar pendapatan bagi hasil atau kupon dan membayar kembali dana obligasi syariah pada saat jatuh tempo.

2) Pembiayaan

- a) Pembiayaan *Murabahah* BSM, pembiayaan yang menggunakan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga produk ditambah dengan keuntungan margin yang telah disepakati.
- b) Pembiayaan *Mudharabah* BSM, pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank, keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan *nisbah* yang disepakati. Pembiayaan ini dikelola berdasarkan prinsip bagi hasil.
- c) Pembiayaan *Musyarakah* BSM, pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati. Pembiayaan ini untuk kegiatan usaha produktif. Bagi hasil berdasarkan perhitungan *revenue sharing* atau *profit sharing*.
- d) Pembiayaan Edukasi BSM, pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/ perguruan tinggi/ lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/ semester baru berikutnya dengan akad ijarah.

- e) Pembiayaan Griya BSM, pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumtif), baik baru maupun bekas, di lingkungan developer maupun non developer, dengan system murabahah.
- f) Pembiayaan Griya BSM Optima, Pembiayaan pemilikan rumah dengan tambahan benefit berupa adanya fasilitas pembiayaan tambahan yang dapat diambil nasabah pada waktu tertentu sepanjang *coverage* atas agunannya masih dapat meng-cover total pembiayaannya dan dengan memperhitungkan kecukupan *debt to service ratio* nasabah.
- g) Pembiayaan Griya Bersubsidi, pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (RSH) yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan fasilitas subsidi uang muka dari pemerintah.
- h) Pembiayaan Umroh, pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi biaya perjalanan umroh namun tidak terbatas untuk tiket, akomodasi, dan persiapan biaya umroh lainnya dengan akad ijarah.
- i) Pembiayaan Griya BSM DP 0%, pembiayaan untuk pembelian rumah tinggal (*konsumer*), baik baru maupun bekas di lingkungan *developer* maupun *non developer* tanpa dipersyaratkan adanya uang muka bagi nasabah (nilai pembiayaan 100% dari nilai transaksi).
- j) Pembiayaan kepada Pensiunan, penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiun, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan) akad yang digunakan adalah akad *murabahah* atau *ijarah*.

- k) Pembiayaan peralatan kedokteran, pemberian fasilitas pembiayaan kepada para profesional di bidang kedokteran/kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran.
- l) Pembiayaan Dana berputar BSM, fasilitas pembiayaan modal kerja dengan prinsip musyarakah yang penarikan dananya dapat dilakukan sewaktu-waktu berdasarkan kebutuhan riil nasabah.
- m) Pembiayaan BSM Implan, pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan/Kopkar yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok) BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para anggota koperasi karyawan atau karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.
- n) Pembiayaan Resi Gudang, pembiayaan transaksi komersial dari suatu komoditas/produk yang diperdagangkan secara luas dengan jaminan utama berupa komoditas/produk yang dibiayai dan berada dalam suatu gudang atau tempat yang terkontrol secara independen (*independently controlled warehouse*).
- o) Pembiayaan PKPA, Pembiayaan kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya (PKPA) adalah penyaluran pembiayaan melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan konsumen para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan kepada koperasi karyawan. Pola penyaluran yang digunakan adalah *executing* (kopkar sebagai nasabah), sedangkan proses pembiayaan dari kopkar kepada anggotanya dilakukan dan menjadi tanggung jawab penuh kopkar.
- p) Gadai Emas BSM, pinjaman kepada perorangan dengan jaminan barang atau emas berdasarkan akad *qardh wal ijarah*.

- q) Pembiayaan Talangan Haji, pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana memperoleh kursi atau saat haji dan pada saat pelunasan BPIH. Dana talangan ini menggunakan akad *qardh wal ijarah*.
- r) Pembiayaan *Isthisna* BSM
- s) Qardh, merupakan pinjaman kebajikan (bebas *margin*/bagi hasil), bank hanya membebankan biaya administrasi kepada nasabah sebagai komisi pelayanan (*Cost as service fee*).
- t) *Ijarah Muntaiyah Bitamlik*, serupa dengan *ijarah*, adanya komitmen dari nasabah untuk membeli asset pada akhir periode sewa dan pajak pemerintah termasuk di dalam kontrak (*pass on to the customer in contract*).
- u) *Hawalah*, factoring atau anjak piutang, dimana para nasabah yang memiliki piutang kepada pihak ketiga memindahkan piutang itu kepada bank, bank lalu membayar piutang tersebut dan bank menagihnya dari pihak ketigaitu.
- v) Salam, akad jual beli suatu barang dimana harganya dibayar dengan segera, sedangkan barangnya akan diserahkan kemudian dalam jangka waktu yang disepakati. Perbedaan dengan *Isthisna'* hanya terletak pada cara pembayarannya. Salam pembayarannya harus di muka sedang pada *Isthisna'* boleh di awal, di tengah atau diakhir.

3) Produk Jasa

- a) *Call* BSM
- b) BSM Card (ATM & Debit Card)
- c) Sentra BayarBSM
- d) BSM SMS Banking
- e) BSM Mobile Banking GPRS
- f) BSM Pooling Fund adalah fasilitas yang disediakan oleh Bank yang memudahkan nasabah untuk mengatur/mengelola dana

disetiap rekening yang dimiliki nasabah secara otomatis sesuai keinginan nasabah.

- g) Jual Beli Valas BSM, pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh BSM dengan nasabah.
- h) Bank Garansi BSM, janji tertulis yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga menggunakan akad kafalah, dimana bank menyatakan sanggup memenuhi kewajiban-kewajiban kepada pihak ketiga dimaksud apabila pada suatu waktu tertentu telah ditetapkan, pihak yang dijamin (nasabah) tidak memenuhi kewajibannya.
- i) BSM *Electronic Payroll*, pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini BSM secara mudah, aman, dan fleksibel.
- j) SKBDN BSM (Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri), janji tertulis berdasarkan permintaan tertulis nasabah (*applicant*) yang mengikat BSM sebagai bank pembuka untuk membayar kepada penerima atau ordernya atau mengakses dan membayar wesel pada saat jatuh tempo yang ditarik penerima, atau memberi kuasa kepada bank lain untuk melakukan pembayaran kepada penerima, atau untuk menegosiasikan wesel-wesel yang ditarik oleh penerima atas penyerahan dokumen.
- k) BSM *SUCH* (Saudi Umrah & Haji Card) adalah kartu Prabayar dalam mata uang *Saudi Arabiyan Riyal*.
- l) Reksadana Mandiri Investa Syariah Berimbang

B. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskripsi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menyebar kuesioner kepada nasabah yang melakukan pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Total nasabah yang menjadi responden sebanyak 100 responden setiap

responden mempunyai karakteristik yang berbeda, untuk itu perlu dilakukan pengelompokan dengan karakteristik yang berbeda dengan karakteristik tertentu, adapun karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis Kelamin, Usia, Pendidikan dan Pekerjaan. Berikut pengelompokan responden berdasarkan kuisisioner yang telah disebar kepada nasabah:

a. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		JenisKelamin		
		Frequency	Percent	Valid Percent
				Cumulative Percent
Valid	Laki laki	49	49.0	49.0
	Perempuan	51	51.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.1 diatas, dapat diketahui jenis kelamin nasabah pembiayaan *murabahah* sebagai responden yaitu sebanyak 51 orang nasabah berjenis kelamin perempuan dengan besar persentase 51%, sedangkan sisanya adalah responden berjenis kelamin pria sebanyak 49 orang nasabah dengan besar persentase 49%. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini mayoritas berjenis kelamin perempuan.

b. Profil Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Usia

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
26-30	26	26.0	26.0	26.0
31-35	35	35.0	35.0	61.0
36-40	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden nasabah berdasarkan usia 26-30 tahun berjumlah 26 orang nasabah dengan besar persentase 26%, usia 31-35 tahun berjumlah 35 orang nasabah dengan besar persentase 35%, sedangkan untuk sisanya adalah usia 36-40 tahun berjumlah 39 orang nasabah dengan besar persentase 39%, tingkat usia yang paling potensial adalah usia 36-40 tahun.

c. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

Pendidikan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
MAHASISWA	11	11.0	11.0	11.0
DIPLOMA	48	48.0	48.0	59.0
SARJANA	25	25.0	25.0	84.0
LAINNYA	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden nasabah berdasarkan Pendidikan mahasiswa berjumlah 11 orang nasabah dengan besar persentase 11%, Pendidikan

diploma berjumlah 48 orang nasabah dengan besar persentase 48%, dan untuk pendidikan sarjana berjumlah 25 orang nasabah dengan besar persentase 25%, sedangkan sisanya berpendidikan lain-lainnya adalah berjumlah 16 orang nasabah dengan persentase 16%.

d. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/Mahasiswa	15	15.0	15.0	15.0
	Wiraswasta	15	15.0	15.0	30.0
	PNS	30	30.0	30.0	60.0
	TNI/Polisi	16	16.0	16.0	76.0
	Lainnya	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan keterangan pada tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden nasabah berdasarkan jenis Pekerjaan Pelajar/Mahasiswa berjumlah 15 orang nasabah dengan besar persentase 15%, Pekerjaan Wiraswasta berjumlah 15 orang nasabah dengan besar persentase 15%, dan untuk pekerjaan PNS berjumlah 30 orang nasabah dengan besar persentase 30%, dan untuk pekerjaan TNI/Polisi berjumlah 16 orang nasabah dengan besar persentase 16%, sedangkan sisa pekerjaan lain-lainnya adalah berjumlah 24 orang nasabah dengan persentase 24%.

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = n-2 dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada kasus ini df dapat dihitung $100 - 2$ atau $df = 98$ dengan alpha

0.05 di dapat r_{tabel} 0,1966. Jika r_{hitung} (untuk tiap tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *Corrected item* pertanyaan *total correlation*) lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid. Dari pengolahan data yang telah dilakukan diperoleh hasil uji validitas untuk variabel tingkat margin, pelayanan, dan kepuasan nasabah. Uji validitas ini menggunakan aplikasi SPSS Statistik 21. Berikut adalah hasil uji validitas:

Tabel 4.5 Output SPSS Uji Validitas Tingkat Margin

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	84.04	114.099	.585	.751
x1.2	84.02	113.878	.575	.750
x1.3	83.98	112.585	.653	.747
x1.4	84.11	111.331	.626	.744
x1.5	84.15	111.927	.664	.745
x1.6	84.06	112.219	.656	.746
x1.7	84.08	113.408	.717	.748
x1.8	84.10	111.768	.756	.744
x1.9	84.05	111.725	.695	.744
x1.10	84.14	110.667	.693	.742
x1.11	83.91	111.881	.653	.745
x1.12	83.91	112.507	.571	.748
Tingkat Margin (X1)	43.85	30.513	1.000	.896

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Dengan melihat tabel 4.5 dapat diketahui besarnya r_{hitung} dari seluruh butir pernyataan variabel-variabel penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan r_{hitung} seluruh butir pertanyaan memiliki nilai lebih besar dari r_{tabel} , dimana r_{tabel} sebesar 0,197 ($r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$). Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian selanjutnya.

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Margin (X1)

Item Pernyataan	Corrected item- Total Correlations	r table	Keterangan
Item 1	0.585	0,1966	Valid
Item 2	0.575	0,1966	Valid
Item 3	0.653	0,1966	Valid
Item 4	0.626	0,1966	Valid
Item 5	0.664	0,1966	Valid
Item 6	0.656	0,1966	Valid
Item 7	0.717	0,1966	Valid
Item 8	0.756	0,1966	Valid
Item 9	0.695	0,1966	Valid
Item 10	0.693	0,1966	Valid
Item 11	0.653	0,1966	Valid
Item 12	0.571	0,1966	Valid

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Tabel 4.7 Output SPSS Uji Validitas Pelayanan

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	77.14	51.980	.451	.744
x2.2	76.79	51.844	.511	.742
x2.3	76.84	52.075	.553	.742
x2.4	76.90	51.566	.658	.738
x2.5	76.91	51.638	.632	.739
x2.6	76.92	50.882	.695	.734
x2.7	76.94	50.663	.652	.733
x2.8	76.93	51.298	.604	.737
x2.9	76.89	50.200	.705	.730
x2.10	77.05	50.735	.540	.737
Pelayanan (X2)	40.49	14.151	1.000	.842

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X2)

Item Pernyataan	Corrected item- Total Correlations	r table	Keterangan
Item 1	0.451	0,1966	Valid
Item 2	0.511	0,1966	Valid
Item 3	0.553	0,1966	Valid
Item 4	0.658	0,1966	Valid
Item 5	0.632	0,1966	Valid
Item 6	0.695	0,1966	Valid
Item 7	0.652	0,1966	Valid
Item 8	0.604	0,1966	Valid
Item 9	0.705	0,1966	Valid
Item 10	0.540	0,1966	Valid

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Tabel 4.9 Output SPSS Uji Validitas Kepuasan Nasabah

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	80.73	50.724	.379	.742
Y1.2	80.82	49.583	.525	.733
Y1.3	80.84	49.247	.575	.730
Y1.4	80.78	48.456	.630	.725
Y1.5	80.80	48.808	.632	.727
Y1.6	80.88	48.187	.710	.722
Y1.7	80.96	49.109	.584	.729
Y1.8	80.89	48.402	.612	.725
Y1.9	80.91	49.840	.517	.734
Y1.10	80.84	51.004	.401	.742
Kepuasan Nasabah (Y)	42.55	13.604	1.000	.814

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Item Pernyataan	Corrected item- Total Correlations	r table	Keterangan
Item 1	0.379	0,1966	Valid
Item 2	0.525	0,1966	Valid
Item 3	0.575	0,1966	Valid
Item 4	0.630	0,1966	Valid
Item 5	0.632	0,1966	Valid
Item 6	0.710	0,1966	Valid
Item 7	0.584	0,1966	Valid
Item 8	0.612	0,1966	Valid
Item 9	0.517	0,1966	Valid
Item 10	0.401	0,1966	Valid

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat dinilai korelasi dari setiap instrumen penelitian masing-masing memiliki nilai korelasi diatas 0,1966 berarti semua item pernyataan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat kestabilan dan konsistensi dari responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pertanyaan yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Hasil uji ini akan mencerminkan dapat atau tidaknya dipercaya suatu instrument penelitian, berdasarkan pada tingkat ketepatan dan kemantapan suatu alat ukur. Standar yang digunakan dalam menemukan reliable atau tidak reliabelnya suatu instrument penelitian. Salah satunya dengan melihat perbandingan antara nilai r_{hitung} dan r_{tabel} pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%). Jika pengujian dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach* maka r_{hitung} akan diwakili oleh nilai Alpha pada tabel berikut ini:

Tabel 4.11 Tingkat Reliabilitas

Nilai r	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
0,20 – 0,40	Agak Reliabel
0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

Adapun tingkat reliabilitas pernyataan variabel tingkat margin dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah berdasarkan output SPSS versi 21 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Margin (X1)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.764	13

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Dari hasil analisis diperoleh nilai Alpha sebesar 0,764 dan nilai ini lebih besar dari 0,1966. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan yang lulus pada uji validitas adalah reliabel.

Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan (X2)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.758	11

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Dari hasil analisis diperoleh nilai Alpha sebesar 0,758 dan nilai ini lebih besar dari 0,1966. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan yang lulus pada uji validitas adalah reliabel.

Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.752	11

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Dari hasil analisis diperoleh nilai Alpha sebesar 0,752 dan nilai ini lebih besar dari 0,1966. Maka dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan yang lulus pada uji validitas adalah reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Menurut Nur ahmadi berpendapat bahwa kriteria model regresi yang baik adalah jika model tersebut memenuhi asumsi-asumsi klasik yaitu multikolinieritas, autokorelasi, heteroskedastisitas dan normalitas.

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, data variabel dependen dan independen yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak. Sebuah data penelitian yang baik adalah yang datanya berdistribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan dengan memenuhi persyaratan model regresi bahwa data yang diperoleh memiliki sifat normal. Untuk itu dilakukan uji *sample Kolmogrov Smirnov Test*. Uji normalitas juga dapat dilihat melalui normal probability plot. Uji normalitas data dilihat dengan melihat pola kurva penyebaran pada grafik *P-Plot*. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal. Jika penyebaran memiliki garis normal, maka dapat dikatakan data berdistribusi normal.

Tabel 4.15 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.95179359
	Absolute	.050
Most Extreme Differences	Positive	.050
	Negative	-.049
Kolmogorov-Smirnov Z		.503
Asymp. Sig. (2-tailed)		.962

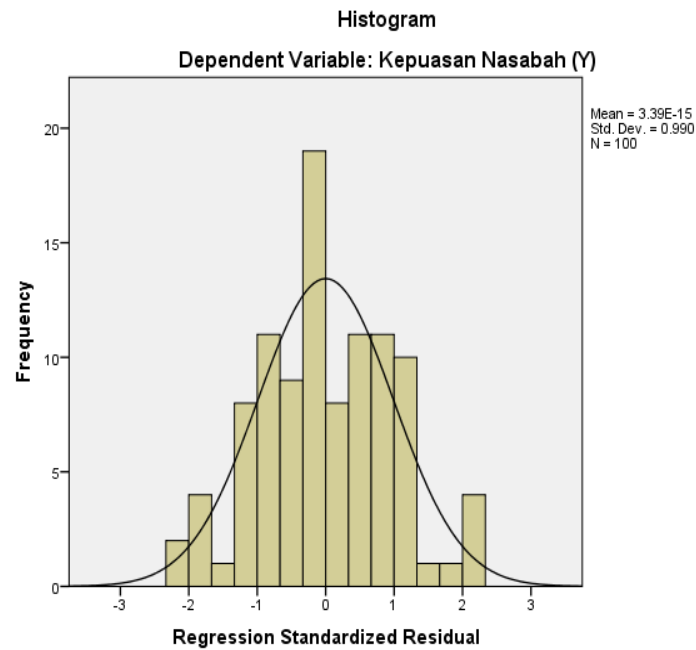
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Menggunakan uji perhitungan Kolmogorov-Smirnov. Apabila nilai *asymptotic significant (2-tailed)* yang dihasilkan $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data variabel telah berdistribusi normal. Hasil uji normalitas seluruh variabel menggunakan Kolmogorov-Smirnov menggunakan *Software SPSS Statistik 21*.

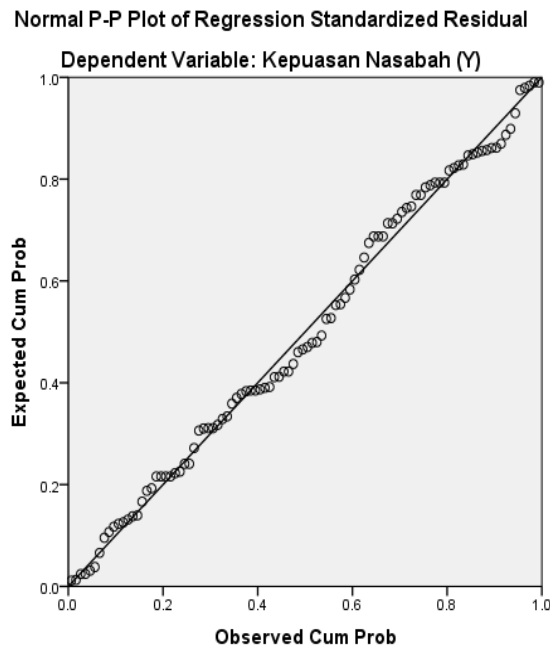
Baik dilihat dari hasil uji normalitas seluruh variabel menggunakan perhitungan Kolmogorov-Smirnov nilai *asymptotic significant (2-tailed)* diatas berjumlah 0,962 yang artinya lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data variabel tersebut berdistribusi normal.



Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Gambar 4.2 Histogram Hasil Uji Normalitas

Berdasarkan gambar histogram pada gambar 4.1, dapat dilihat bahwa kurva kepuasan nasabah memiliki kemiringan yang cenderung seimbang dari sisi kanan dan kiri serta garisnya juga menyerupai lonceng, artinya data tersebut berdistribusi normal.



Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-P Plot

Dari gambar 4.3 dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dengan demikian maka model regresi memenuhi asumsi normalitas karena model penelitian ini berdistribusi normal.

2. Uji Autokorelasi

Tabel 4.16 Hasil Uji Durbin Watson

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.849 ^a	.720	.714	1.972	2.236

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Tingkat Margin (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan tabel 4.16 diatas terlihat nilai sebesar 2,236, selanjutnya nilai tersebut dibandingkan dengan tabel DW dengan tingkat sig sebesar 0,05 dengan jumlah sampel = 100 dan jumlah variabel independen = 2 ($K=2$) maka diperoleh nilai $du = 1,7152$. Nilai DW 2,236 lebih besar dari nilai du (1,7152) dan kurang dari $4 - 1,7152 = 2,2848$ sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian dari residu satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residu pengamatan ke pengamatan lain berbeda berarti ada gejala heterokedastisitas dalam model regresi tersebut. metode yang dilakukan dengan menggunakan uji glejser, uji glejser adalah meregresikan antara variabel bebas dengan variabel residual absolute, dimana apabila nilai $p > 0,05$ maka variabel bersangkutan dinyatakan bebas heteroskedastisitas variabel penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS Statistik 21.

Tabel 4.17 Uji Heterokedastisitas

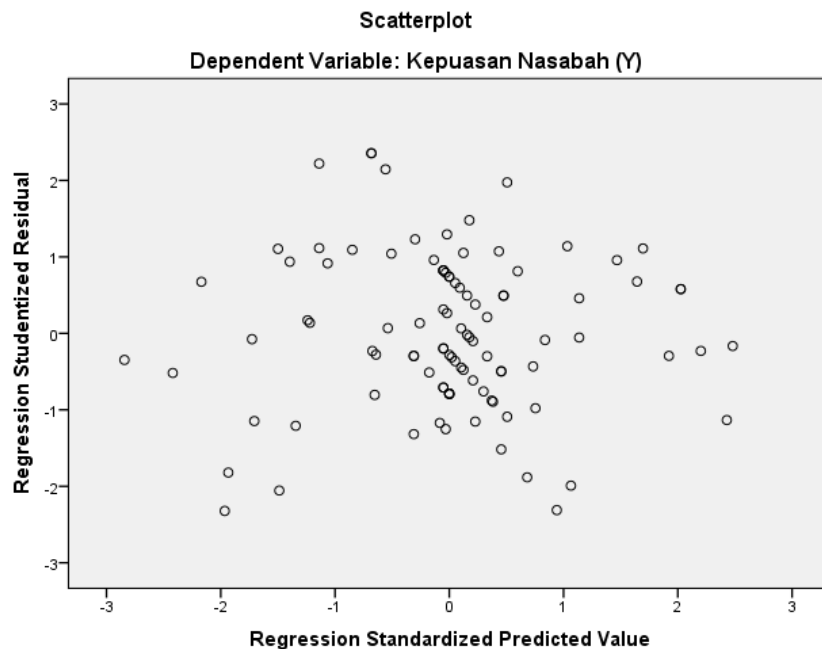
Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.578	1.335		2.679	.009
Tingkat Margin (X1)	-.018	.023	-.087	-.801	.425
Pelayanan (X2)	-.030	.033	-.098	-.905	.368

a. Dependent Variable: RESUC

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas pada table 4.17 diperoleh hasil signifikasi X1 sebesar 0,425, X2 sebesar 0,368 sehingga secara keseluruhan variabel X memiliki tingkat signifikansi yang lebih tinggi dari nilai $p > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heterokedastisitas dari

data yang diperoleh. Hasil uji heterokedastisitas juga dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar 4.4 ciri-ciri gambar scatterplot model tersebut adalah:

- Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0.
- Titik-titik data tidak hanya mengumpul diatas atau dibawah saja.
- Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

Maka dapat disimpulkan bahwa ciri-cirinya terpenuhi sehingga dapat dikatakan dalam model regresi pengaruh tingkat margin dan layanan terhadap kepuasan nasabah tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga uji asumsi klasik heteroskedastisitas terpenuhi. Maka dalam hal ini dapat dilanjutkan ketahap uji regresi linier berganda.

4. Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Untuk menguji multikolinearitas digunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Data penelitian ini dinyatakan bebas multikolinearitas apabila $VIF < 10$. Uji ini menggunakan SPSS Statistics 21.

Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Tingkat Margin (X1)	.854	1,171
Pelayanan (X2)	.854	1,171

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 4.18, dapat dilihat bahwa *tolerance* $> 0,1$ dan *VIF* < 10 , Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan model regresi tidak mengandung masalah multikolinearitas yang artinya tidak ada korelasi diantara variabel-variabel bebas sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

5. Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independent*) yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat (*dependent*). Model analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan hubungan dan seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas (*independent*) terhadap variabel terikat

(*dependent*).⁵ Uji regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS Statistic 21.

Tabel 4.19 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficien					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,636	2,294		2,893	,005
Tingkat Margin (X1)	,162	,039	,243	4,175	,000
Pelayanan (X2)	,711	,057	,726	12,483	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan analisis data dengan menggunakan SPSS 21, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 6.636 + 0,162X_1 + 0,711X_2 + e$$

Persamaan regresi diatas memperlihatkan hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent* secara parsial, dari persamaan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa:

- Nilai konstanta sebesar 6.636. Hal ini berarti bahwa jika Tingkat Margin dan Pelayanan tetap atau tidak mengalami penambahan atau pengurangan, maka nilai konstanta Tingkat Margin sebesar 6.636.
- Nilai koefisien tingkat margin untuk variabel X_1 sebesar 0,162. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan nilai tingkat margin maka

⁵ Pardede, Ratlan dan Manurung, Renhard. 2014. *Analisis Jalur/Path Analisis Teori dan Aplikasi Dalam Riset Bisnis*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

variabel kepuasan nasabah (Y) akan naik sebesar 0,162 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

Nilai koefisien pelayanan untuk variabel X_2 sebesar 0,711. Hal ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan nilai pelayanan maka variabel kepuasan nasabah (Y) akan naik sebesar 0,711 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap.

6. Uji Hipotesis

1. Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui ke eratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Tujuan menghitung koefisien determinasi adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini menggunakan *SPSS Statistic 21*. Dari hasil analisis data diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi (R^2)

Model Summary

Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.849 ^a	.720	.714	1,972

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Tingkat Margin (X1)

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan tabel 4.20, diperoleh hasil bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,720 atau 72%. Hal ini menunjukkan bahwa Tingkat Margin dan Pelayanan berpengaruh sebesar 72% terhadap Kepuasan Nasabah sedangkan sisanya sebesar 28% dipengaruhi oleh variabel lain atau faktor lain diluar penelitian.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen atau bebas secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen atau terikat. Pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilihat dari uji F, adapun syarat dari uji F adalah:

- Jika nilai $\text{sig} < 0,05$, atau $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
- Jika nilai $\text{sig} > 0,05$, atau $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.

Tabel 4.21 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	969.610	2	484.805	124.691	.000 ^b
	Residual	377.140	97	3.888		
	Total	1346.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Tingkat Margin (X1)

Sumber: Data Primer yang diolah 2020

Pada tabel diatas diperoleh bahwa nilai $F = 124.691$ dengan tingkat probability ($0,000 < 0,05$). Setelah mengetahui besarnya F_{hitung} , maka dapat di bandingkan dengan F_{tabel} .

Untuk mencari F_{tabel} maka memerlukan rumus:

$F_{\text{tabel}} = F(k;n-k) = F(5;98) = 3,09$ dengan tingkat kesalahan 5%. Uji F yang dilakukan dapat dilihat pada tabel 4.15 diatas.

Keterangan:

k = Jumlah variabel independent (bebas)

n = Jumlah sampel (responden)

Berdasarkan output di atas dapat dilihat pada nilai F_{hitung} sebesar 124.691 dengan nilai F_{tabel} adalah 3,09 sehingga nilai $F_{\text{hitung}} 124.691 > 3,09$, dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_3 diterima. Dan dapat disimpulkan bahwa variabel tingkat margin (X_1) dan pelayanan (X_2) secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Uji t

Uji t digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel *independent* mempengaruhi variabel *dependent* secara individu atau sendiri-sendiri. Pengujian ini dilakukan secara parsial atau individu, dengan menggunakan uji t *statistic 21* untuk masing-masing variabel bebas, dengan tingkat kepercayaan signifikansi sebesar 0,05, adapun syarat uji t adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai $\text{sig} < 0,05$, atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.
- b. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$, atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4.22 Hasil Uji T

Coefficients ^a		
Model	T	Sig.
1 (Constant)	2.893	.005
Tingkat Margin (X1)	4.175	.000
Pelayanan (X2)	12.483	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Sumber: *Data Primer yang diolah 2020*

Berdasarkan Tabel 4.22 dengan mengamati baris, kolom t dan sig. bisa dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengaruh Variabel Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah (H_1)

Variabel tingkat margin (X_1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini terlihat dari signifikan tingkat margin (X_1) $0,000 < 0,05$. Dan nilai $t_{\text{tabel}} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 100-2-1) = (0,025; 97) = 1,9872$. Berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4.175 > 1,98472$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi

terdapat pengaruh tingkat margin terhadap kepuasan nasabah secara parsial diterima.

b. Pengaruh Variabel Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (H_2)

Variabel pelayanan (X_1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini terlihat dari signifikan tingkat margin (X_1) $0,000 < 0,05$. Dan nilai $t_{tabel} = t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,05/2; 100-2-1) = (0,025; 97) = 1,9872$. Berarti nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($12,483 > 1,98472$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah secara parsial diterima.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat margin (X_1) dan pelayanan (X_2) terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Dalam penelitian ini telah diperoleh hasil observasi yang menunjukkan bahwa ditemukan adanya nasabah yang berdiri mengantri menunggu antrian transaksi, dan juga ada beberapa nasabah yang terlihat jenuh sembari menunggu nasabah, dan kurangnya media yang dapat mengurangi kejenuhan nasabah seperti koran (majalah), ditemukan juga kekurangan dalam pelayanan serta keramahan pihak bank, dan ditemukan juga kurangnya pelayanan yang diberikan oleh petugas (satpam) Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua terhadap nasabah dalam memberikan informasi atau bantuan, pengujian analisis data penelitian ini menggunakan program *SPSS versi 21*.

1. Pengaruh Tingkat Margin terhadap Kepuasan Nasabah pada pembiayaan murabahah KCP Gunung Tua.

Berdasarkan uji hipotesis yang diperoleh dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Tingkat Margin pada pembiayaan murabahah (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Hal ini dibuktikan dari hasil

statistik uji t untuk variabel Tingkat Margin sebesar dengan t hitung sebesar 4,175 dan nilai t tabel sebesar 1,984 dan nilai signifikansi pada variabel Tingkat Margin yaitu $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,162. maka dengan kata lain H1 diterima.

Penilaian pembiayaan murabahah selaku nasabah terhadap variabel Tingkat Margin yang diberikan karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Hal ini dikarenakan adanya respon yang dilakukan karyawan pada setiap pelanggan yang ingin melakukan pembiayaan murabahah dengan bagi hasil yang jelas serta mendapatkan pelayanan, dan karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua melakukan pelayanan dengan cepat serta selalu memberikan pengarah saat bertransaksi kepada nasabah. Maka dengan demikian variabel Tingkat Margin pada pembiayaan Murabahah pada penelitian ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pembiayaan Murabahah KCP Gunung Tua.

Berdasarkan uji hipotesis yang diperoleh dari hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Pelayanan pada pembiayaan murabahah (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Hal ini dibuktikan dari hasil statistik uji t untuk variabel Pelayanan sebesar dengan t hitung sebesar 12,483 dan nilai t tabel sebesar 1,984 dan nilai signifikansi pada variabel Pelayanan yaitu $0,000 < 0,05$ dan koefisien regresi mempunyai nilai sebesar 0,711. maka dengan kata lain H1 diterima.

Penilaian pembiayaan murabahah selaku nasabah terhadap variabel Pelayanan yang diberikan karyawan Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Hal ini dikarenakan adanya respon yang dilakukan karyawan pada setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dan karyawan Bank

Syariah Mandiri KCP Gunung Tua melakukan pelayanan dengan cepat serta selalu memberikan pengarahan saat bertransaksi kepada nasabah. Maka dengan demikian variabel Pelayanan pada pembiayaan Murabahah pada penelitian ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3. Pengaruh Tingkat Margin dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pembiayaan Murabahah KCP Gunung Tua.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh variabel Tingkat Margin dan Pelayanan terhadap Kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Hal ini dibuktikan dengan hasil *statistics* F hitung sebesar 124.691 dengan signifikansi sebesar 0,000. Oleh karena itu nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), maka penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan tingkat margin dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah.

Hasil uji determinasi R^2 pada penelitian ini diperoleh nilai determinasi R^2 sebesar 0,720 yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel Tingkat Margin terhadap Kepuasan Nasabah pada Pembiayaan Murabahah adalah sebesar 72% dan sisanya dijelaskan variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel tingkat margin secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tingkat margin memiliki arah hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.
2. Variabel pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pelayanan memiliki arah hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.
3. Variabel tingkat margin dan pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tingkat margin dan pelayanan memiliki arah hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah.

B. Saran

Penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, diharapkan dengan adanya penelitian ini mampu membantu menemukan solusi untuk lebih memperhatikan calon nasabah dalam mengajukan pembiayaan. Hal ini demi mendapatkan nasabah yang memiliki kualitas yang baik. Baik per individu maupun kelompok.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melanjutkan penelitian dengan menggunakan variabel-variabel lain diluar variabel-variabel yang telah diteliti agar memperoleh hasil penelitian yang lebih bervariasi yang berkaitan dengan tingkat margin dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
3. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk memperkaya kajian yang di gunakan sebagai tambahan pengetahuan dalam menyelesaikan tugas akhir maupun penelitian yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010).
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010).
- Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia. Pustaka Utama, 1997).
- Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017).
- Enneng nisa elfiani syafitri, “pengaruh tingkat margin dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pembiayaan murabahah”. Dalam *Jurnal finansial*, Vol.2.No.2, juli 2019.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality and Satisfaction*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2011).
- Hasil survey dengan salah satu karyawan BSM Gunung Tua di bidang Marketing Financing, Bapak Amir Hamzah, pada tanggal 14 Februari 2020.
- Husein Umar, *Metode Penelitian Skripsi dan Tesis Bisnis* (Cet.IV; Jakarta: PT. Karya Grafindo Persada, 2001).
- Kotler dan Keller (ed.) *Manajemen Pemasaran edisi 13*, Jilid 1, Jakarta: Erlangga, 2009,
- Lokakarya Perbankan Syariah polines Semarang, *Perbankan Syariah Prinsip Dasar Pengelolaan Bank Syariah* (Jakarta: Tim Pengembangan perbankan Syariah Institut Bankir Indonesia, 2001).
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014).
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005).
- Muammar Khaddafi,et.al, *Akuntansi Syariah*, (Medan: Madenatera, 2016).

- Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syariah*, (Jakarta: Gema Insani, 2016).
- M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012).
- Mujizatullah, “Kebijakan dan pelayanan pembiayaan murabahah terhadap tingkat kepuasan nasabah”. Dalam Jurnal *Hukum Ekonomi Islam*, Vol.2.No.1, januari 2018.
- Muh. Teguh, *Metode Penelitian Ekonomi, Teori dan Aplikasi*, (Cet. II; Jakarta: PT. Karya Grafindo Persada, 2001).
- Mawaddah Nur, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas Bank Syariah*, (Journal Etikonomi Vol.14 No. 2 Oktober, 2015).
- Ndaru irawani, “Analisi faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah pembiayaan murabahah pada bank rakyat syari’ah adeco langsa”. dalam *Jurnal Investasi Islam*, Vol. IV.No.2, september 2019.
- Nur, Ahmadi Bi Rahmani,. *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Medan: FEBI UIN-SU Press. 2016.
- Nur Mawaddah, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas Bank Syariah*, (Journal Etikonomi Vol.14 No. 2 Oktober, 2015).
- Nina Indah Pebriana, “Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat indonesia KCP Tulungagung”. Dalam *Jurnal An-nisbah*, Vol. 3. No.1. Oktober 2016.
- OJK, *Perbankan Indonesia 2014*, Edisi 1 Maret 2014.
- Philip Kotler. *Marketing Management*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk, (Jakarta: Prenhallindo, 2002).
- Pardede, Ratlan dan Manurung, Renhard. 2014. *Analisis Jalur/Path Analisis Teori dan Aplikasi Dalam Riset Bisnis*. Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Qur’anul Karim Al-Baqarah: 275, pada tanggal 09 Februari 2020
- Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005).
- Susi sumanti, “Pengaruh margin dan lokasi terhadap keputusan melakukan pembiayaan murabahah studi pada BMT Baskara Astri Sejati cabang

sekampung”. Dalam *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, Vol.5.No.3, Desember 2019.

Syahbudi, Muhammad. *Laporan Penelitian Mandiri, Pengaruh Variabel Makro Ekonomi terhadap Pembiayaan pada Perbankan Syariah di Indonesia*.

Tuti Anggaraini, Yenni Samri J. Nasution, and Sugianto. “*Lembaga keuangan Syariah dan dinamika sosial* (editor: Muhammad Yafiz). FEBI UIN-SU PRESS” (2015).

Rahma Tif. Buku Diklat, *Perbankan Syariah*, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018.

Rahma, Tri Indah Fadhila. *Pengaruh Inflasi dan Suku Bunga Terhadap Bagi Hasil Bank Syariah Di Indonesia*, j-EBIS Vol.3 No.1 April 2018.

Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015).

V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015).

Nasution, Yenni Samri Juliati. “*At-Tawassuth: Ekonomi Islam, (Analisis faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dana pendidikan pada pt asuransi takaful keluarga di kota medan)*, Vol. 4 No.2 Juli-Desember 2019: 345-413.

Nasution, Yenni Samri Juliati. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, Volume IV No. 2 Juli - Desember 2019.

Nasution Yenni Samri Juliati, “*Perseptif Ekonomi Darussalam: Hypothesis Pasar Efisien/Efficient Market Hypothesis (Pasar Modal menurut Teori Fama dan Pandangan Islam)*”, Vol. 1 No.1, Maret 2015, ISSN.2502-6976.

I. DATA RESPONDEN

- ## II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

5: Sangat Setuju (SS) 2: Tidak Setuju (TS)
4: Setuju (S) 1:Sangat Tidak Setuju (STS)
3: Ragu-Ragu (RR)

5	BSM memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan keinginan nasabah					
6	BSM memperhatikan sungguh-sungguh kepada nasabah					
Biaya						
7	BSM tidak memungut biaya untuk suatu produk baru					
8	Konsumen yang puas akan setia lebih lama					
Harga						
9	BSM akan menawarkan harga yang lebih murah kepada konsumen					
10	Harga sangat murah dan terjangkau					

Terima kasih atas bantuan Bapak/Ibu, Saudara/Saudari yang telah mengisi kuesioner ini. Atas perhatian dan kerja samanya Saya ucapkan Terima Kasih.

LAMPIRAN B

**TABEL HASIL DESKRIPTIF RESPONDEN PERNYATAAN
PERVARIABEL VARIABEL TINGKAT MARGIN DAN PELAYANAN
TERHADAP NASABAH**

NO	X1	X2	Y	TOTAL
1	40	44	46	130
2	43	42	42	127
3	40	40	39	119
4	46	45	47	138
5	50	50	50	150
6	30	33	34	97
7	46	45	46	137
8	49	50	48	147
9	46	37	45	128
10	49	44	42	135
11	47	40	44	131
12	50	40	42	132
13	41	35	40	116
14	33	40	40	113
15	30	35	32	97
16	46	41	44	131
17	46	40	44	130
18	49	40	44	133
19	45	41	43	129
20	46	42	43	131
21	48	41	44	133
22	46	40	41	127
23	40	40	41	121

24	49	41	42	132
25	45	40	44	129
26	29	41	39	109
27	48	33	34	115
28	38	39	40	117
29	48	40	43	131
30	43	44	43	130
31	40	41	40	121
32	40	39	41	120
33	46	41	41	128
34	24	40	43	107
35	46	40	41	127
36	39	42	44	125
37	35	34	33	102
38	45	40	42	127
39	35	35	35	105
40	42	41	42	125
41	24	40	41	105
42	51	43	41	135
43	49	43	45	137
44	46	37	45	128
45	45	40	41	126
46	46	40	41	127
47	41	41	40	122
48	44	41	45	130
49	47	40	42	129
50	49	40	43	132
51	42	35	36	113
52	48	30	37	115
53	39	35	40	114

54	46	42	41	129
55	48	40	42	130
56	50	39	45	134
57	43	36	41	120
58	41	41	44	126
59	50	39	43	132
60	44	41	42	127
61	35	30	33	98
62	46	40	42	128
63	44	38	45	127
64	45	40	42	127
65	42	43	45	130
66	39	41	44	124
67	48	47	50	145
68	45	41	46	132
69	44	45	48	137
70	46	43	41	130
71	42	43	45	130
72	34	39	42	115
73	47	43	44	134
74	45	40	41	126
75	49	49	49	147
76	40	40	41	121
77	40	43	42	125
78	48	46	49	143
79	46	40	41	127
80	40	36	39	115
81	47	42	42	131
82	45	38	43	126
83	50	40	43	133

84	46	40	44	130
85	39	34	37	110
86	48	41	43	132
87	50	41	46	137
88	46	42	43	131
89	48	48	48	144
90	47	39	41	127
91	45	40	43	128
92	44	35	39	118
93	41	40	42	123
94	45	40	44	129
95	49	38	44	131
96	47	42	48	137
97	45	40	44	129
98	47	47	49	143
99	50	48	50	148
100	50	48	50	148

LAMPIRAN C

KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JenisKelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki laki	49	49.0	49.0	49.0
Valid Perempuan	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

2. Responden Berdasarkan Jenis Usia

Usia				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
26-30	26	26.0	26.0	26.0
Valid 31-35	35	35.0	35.0	61.0
36-40	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

3. Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
MAHASISWA	11	11.0	11.0	11.0
DIPLOMA	48	48.0	48.0	59.0
Valid SARJANA	25	25.0	25.0	84.0
LAINNYA	16	16.0	16.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan				
	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pelajar/Mahasiswa	15	15.0	15.0	15.0
Wiraswasta	15	15.0	15.0	30.0
Valid PNS	30	30.0	30.0	60.0
TNI/Polisi	16	16.0	16.0	76.0
Lainnya	24	24.0	24.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

LAMPIRAN D

Tabel Data Hasil Uji Instrument Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Variabel Tingkat Margin X1

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	84.04	114.099	.585	.751
x1.2	84.02	113.878	.575	.750
x1.3	83.98	112.585	.653	.747
x1.4	84.11	111.331	.626	.744
x1.5	84.15	111.927	.664	.745
x1.6	84.06	112.219	.656	.746
x1.7	84.08	113.408	.717	.748
x1.8	84.10	111.768	.756	.744
x1.9	84.05	111.725	.695	.744
x1.10	84.14	110.667	.693	.742
x1.11	83.91	111.881	.653	.745
x1.12	83.91	112.507	.571	.748
Tingkat Margin (X1)	43.85	30.513	1.000	.896

Variabel Pelayanan X2

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x2.1	77.14	51.980	.451	.744
x2.2	76.79	51.844	.511	.742
x2.3	76.84	52.075	.553	.742
x2.4	76.90	51.566	.658	.738
x2.5	76.91	51.638	.632	.739
x2.6	76.92	50.882	.695	.734
x2.7	76.94	50.663	.652	.733

x2.8	76.93	51.298	.604	.737
x2.9	76.89	50.200	.705	.730
x2.10	77.05	50.735	.540	.737
Pelayanan (X2)	40.49	14.151	1.000	.842

Variabel Kepuasan Nasabah Y

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	80.73	50.724	.379	.742
Y1.2	80.82	49.583	.525	.733
Y1.3	80.84	49.247	.575	.730
Y1.4	80.78	48.456	.630	.725
Y1.5	80.80	48.808	.632	.727
Y1.6	80.88	48.187	.710	.722
Y1.7	80.96	49.109	.584	.729
Y1.8	80.89	48.402	.612	.725
Y1.9	80.91	49.840	.517	.734
Y1.10	80.84	51.004	.401	.742
Kepuasan Nasabah (Y)	42.55	13.604	1.000	.814

2. Uji Reliabilitas

Variabel Tingkat Margin X1

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.764	13

Variabel Pelayanan X2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.758	11

Variabel Kepuasan Nasabah Y**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.752	11

LAMPIRAN E

Hasil Uji Asumsi Klasik

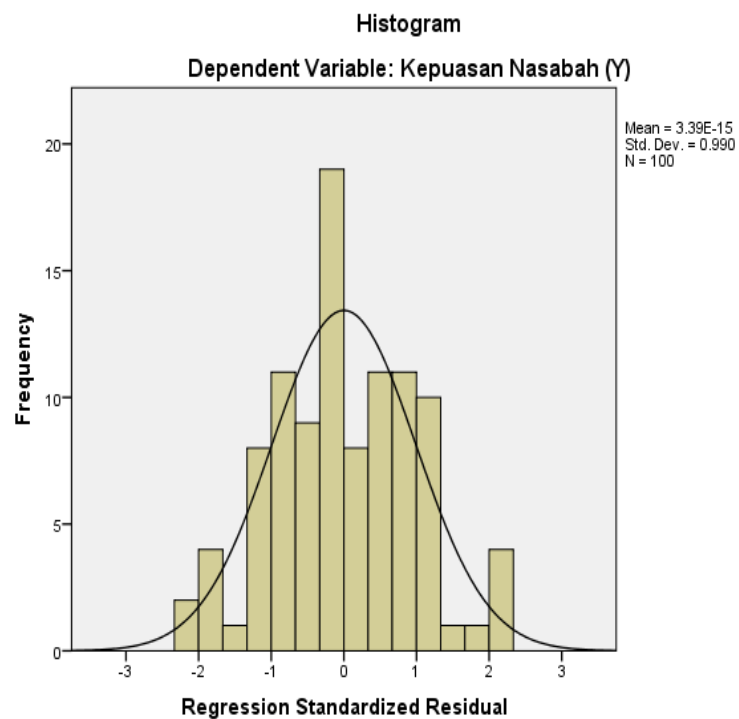
Uji Normalitas

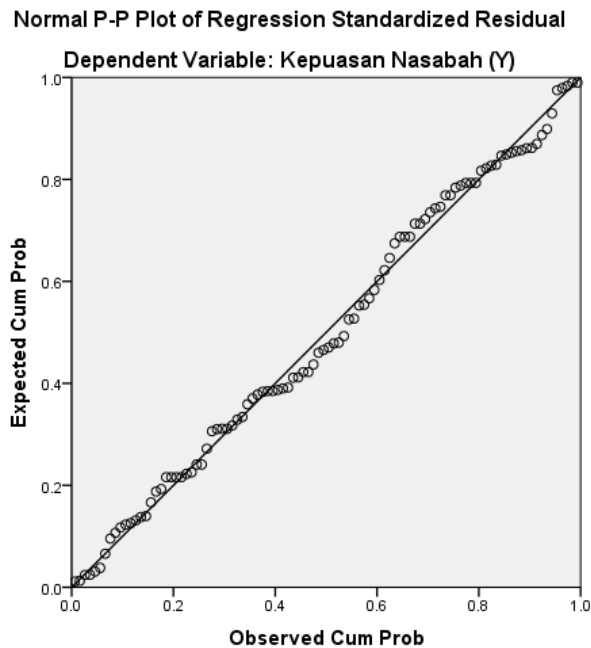
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.95179359
	Absolute	.050
Most Extreme Differences	Positive	.050
	Negative	-.049
Kolmogorov-Smirnov Z		.503
Asymp. Sig. (2-tailed)		.962

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.





Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.849 ^a	.720	.714	1.972	2.236

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Tingkat Margin (X1)

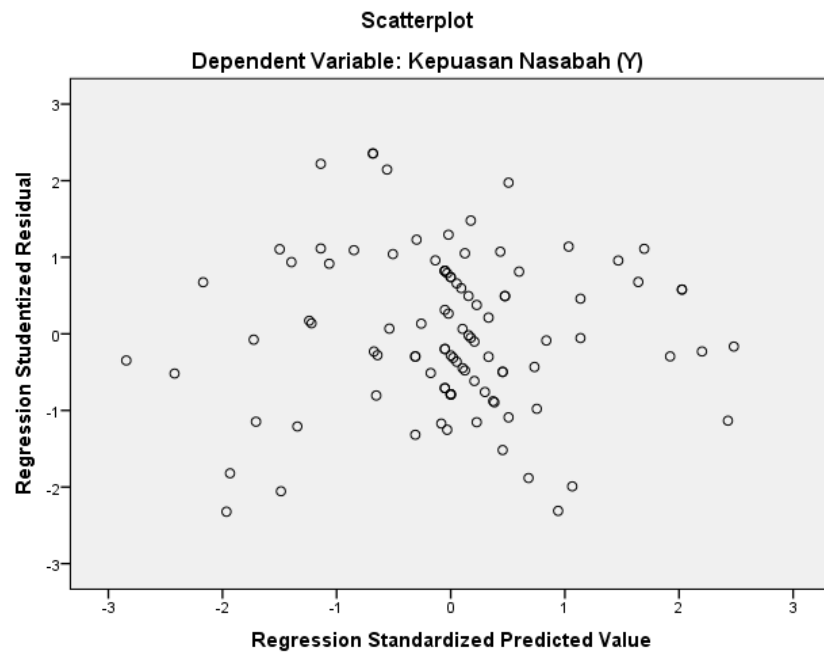
b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.578	1.335		2.679	.009
	Tingkat Margin (X1)	-.018	.023	-.087	-.801	.425
	Pelayanan (X2)	-.030	.033	-.098	-.905	.368

a. Dependent Variable: RESUC



Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.636	2.294		2.893	.005		
Tingkat Margin (X1)	.162	.039	.243	4.175	.000	.854	1.171
Pelayanan (X2)	.711	.057	.726	12.483	.000	.854	1.171

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

LAMPIRAN F

Uji Regresi Linier Berganda

Coefficien

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,636	2,294		2,893	,005
Tingkat Margin (X1)	,162	,039	,243	4,175	,000
Pelayanan (X2)	,711	,057	,726	12,483	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

LAMPIRAN G
Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.849 ^a	.720	.714	1.972	.720	124.691	2	97	.000

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Tingkat Margin (X1)

2. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	969.610	2	484.805	124.691	.000 ^b
	Residual	377.140	97	3.888		
	Total	1346.750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

b. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Tingkat Margin (X1)

3. Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error				Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	6.636	2.294		2.893	.005			
	Tingkat Margin (X1)	.162	.039	.243	4.175	.000	.520	.390	.224
	Pelayanan (X2)	.711	.057	.726	12.483	.000	.818	.785	.671

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah (Y)

LAMPIRAN H
r Tabel, t Tabel, f Tabel

r Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402

22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589

80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.343
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

t Tabel**Titik Persentase Distribusi t (df = 1 –40)**

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678

25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815

55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011

85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135

118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

F Tabel**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05****Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77

Tabel Durbin Watson

Tabel Durbin-Watson (DW), $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
6	0.6102	1.4002								
7	0.6996	1.3564	0.4672	1.8964						
8	0.7629	1.3324	0.5591	1.7771	0.3674	2.2866				
9	0.8243	1.3199	0.6291	1.6993	0.4548	2.1282	0.2957	2.5881		
10	0.8791	1.3197	0.6972	1.6413	0.5253	2.0163	0.3760	2.4137	0.2427	2.8217
11	0.9273	1.3241	0.7580	1.6044	0.5948	1.9280	0.4441	2.2833	0.3155	2.6446
12	0.9708	1.3314	0.8122	1.5794	0.6577	1.8640	0.5120	2.1766	0.3796	2.5061
13	1.0097	1.3404	0.8612	1.5621	0.7147	1.8159	0.5745	2.0943	0.4445	2.3897
14	1.0450	1.3503	0.9054	1.5507	0.7667	1.7788	0.6321	2.0296	0.5052	2.2959
15	1.0770	1.3605	0.9455	1.5432	0.8140	1.7501	0.6852	1.9774	0.5620	2.2198
16	1.1062	1.3709	0.9820	1.5386	0.8572	1.7277	0.7340	1.9351	0.6150	2.1567
17	1.1330	1.3812	1.0154	1.5361	0.8968	1.7101	0.7790	1.9005	0.6641	2.1041
18	1.1576	1.3913	1.0461	1.5353	0.9331	1.6961	0.8204	1.8719	0.7098	2.0600
19	1.1804	1.4012	1.0743	1.5355	0.9666	1.6851	0.8588	1.8482	0.7523	2.0226
20	1.2015	1.4107	1.1004	1.5367	0.9976	1.6763	0.8943	1.8283	0.7918	1.9908
21	1.2212	1.4200	1.1246	1.5385	1.0262	1.6694	0.9272	1.8116	0.8286	1.9635
22	1.2395	1.4289	1.1471	1.5408	1.0529	1.6640	0.9578	1.7974	0.8629	1.9400
23	1.2567	1.4375	1.1682	1.5435	1.0778	1.6597	0.9864	1.7855	0.8949	1.9196
24	1.2728	1.4458	1.1878	1.5464	1.1010	1.6565	1.0131	1.7753	0.9249	1.9018
25	1.2879	1.4537	1.2063	1.5495	1.1228	1.6540	1.0381	1.7666	0.9530	1.8863
26	1.3022	1.4614	1.2236	1.5528	1.1432	1.6523	1.0616	1.7591	0.9794	1.8727
27	1.3157	1.4688	1.2399	1.5562	1.1624	1.6510	1.0836	1.7527	1.0042	1.8608
28	1.3284	1.4759	1.2553	1.5596	1.1805	1.6503	1.1044	1.7473	1.0276	1.8502
29	1.3405	1.4828	1.2699	1.5631	1.1976	1.6499	1.1241	1.7426	1.0497	1.8409
30	1.3520	1.4894	1.2837	1.5666	1.2138	1.6498	1.1426	1.7386	1.0706	1.8326
31	1.3630	1.4957	1.2969	1.5701	1.2292	1.6500	1.1602	1.7352	1.0904	1.8252
32	1.3734	1.5019	1.3093	1.5736	1.2437	1.6505	1.1769	1.7323	1.1092	1.8187
33	1.3834	1.5078	1.3212	1.5770	1.2576	1.6511	1.1927	1.7298	1.1270	1.8128
34	1.3929	1.5136	1.3325	1.5805	1.2707	1.6519	1.2078	1.7277	1.1439	1.8076
35	1.4019	1.5191	1.3433	1.5838	1.2833	1.6528	1.2221	1.7259	1.1601	1.8029
36	1.4107	1.5245	1.3537	1.5872	1.2953	1.6539	1.2358	1.7245	1.1755	1.7987
37	1.4190	1.5297	1.3635	1.5904	1.3068	1.6550	1.2489	1.7233	1.1901	1.7950
38	1.4270	1.5348	1.3730	1.5937	1.3177	1.6563	1.2614	1.7223	1.2042	1.7916
39	1.4347	1.5396	1.3821	1.5969	1.3283	1.6575	1.2734	1.7215	1.2176	1.7886
40	1.4421	1.5444	1.3908	1.6000	1.3384	1.6589	1.2848	1.7209	1.2305	1.7859
41	1.4493	1.5490	1.3992	1.6031	1.3480	1.6603	1.2958	1.7205	1.2428	1.7835
42	1.4562	1.5534	1.4073	1.6061	1.3573	1.6617	1.3064	1.7202	1.2546	1.7814
43	1.4628	1.5577	1.4151	1.6091	1.3663	1.6632	1.3166	1.7200	1.2660	1.7794
44	1.4692	1.5619	1.4226	1.6120	1.3749	1.6647	1.3263	1.7200	1.2769	1.7777
45	1.4754	1.5660	1.4298	1.6148	1.3832	1.6662	1.3357	1.7200	1.2874	1.7762
46	1.4814	1.5700	1.4368	1.6176	1.3912	1.6677	1.3448	1.7201	1.2976	1.7748
47	1.4872	1.5739	1.4435	1.6204	1.3989	1.6692	1.3535	1.7203	1.3073	1.7736
48	1.4928	1.5776	1.4500	1.6231	1.4064	1.6708	1.3619	1.7206	1.3167	1.7725
49	1.4982	1.5813	1.4564	1.6257	1.4136	1.6723	1.3701	1.7210	1.3258	1.7716
50	1.5035	1.5849	1.4625	1.6283	1.4206	1.6739	1.3779	1.7214	1.3346	1.7708
51	1.5086	1.5884	1.4684	1.6309	1.4273	1.6754	1.3855	1.7218	1.3431	1.7701
52	1.5135	1.5917	1.4741	1.6334	1.4339	1.6769	1.3929	1.7223	1.3512	1.7694
53	1.5183	1.5951	1.4797	1.6359	1.4402	1.6785	1.4000	1.7228	1.3592	1.7689
54	1.5230	1.5983	1.4851	1.6383	1.4464	1.6800	1.4069	1.7234	1.3669	1.7684
55	1.5276	1.6014	1.4903	1.6406	1.4523	1.6815	1.4136	1.7240	1.3743	1.7681
56	1.5320	1.6045	1.4954	1.6430	1.4581	1.6830	1.4201	1.7246	1.3815	1.7678
57	1.5363	1.6075	1.5004	1.6452	1.4637	1.6845	1.4264	1.7253	1.3885	1.7675
58	1.5405	1.6105	1.5052	1.6475	1.4692	1.6860	1.4325	1.7259	1.3953	1.7673
59	1.5446	1.6134	1.5099	1.6497	1.4745	1.6875	1.4385	1.7266	1.4019	1.7672
60	1.5485	1.6162	1.5144	1.6518	1.4797	1.6889	1.4443	1.7274	1.4083	1.7671
61	1.5524	1.6189	1.5189	1.6540	1.4847	1.6904	1.4499	1.7281	1.4146	1.7671
62	1.5562	1.6216	1.5232	1.6561	1.4896	1.6918	1.4554	1.7288	1.4206	1.7671
63	1.5599	1.6243	1.5274	1.6581	1.4943	1.6932	1.4607	1.7296	1.4265	1.7671
64	1.5635	1.6268	1.5315	1.6601	1.4990	1.6946	1.4659	1.7303	1.4322	1.7672
65	1.5670	1.6294	1.5355	1.6621	1.5035	1.6960	1.4709	1.7311	1.4378	1.7673
66	1.5704	1.6318	1.5395	1.6640	1.5079	1.6974	1.4758	1.7319	1.4433	1.7675
67	1.5738	1.6343	1.5433	1.6660	1.5122	1.6988	1.4806	1.7327	1.4486	1.7676
68	1.5771	1.6367	1.5470	1.6678	1.5164	1.7001	1.4853	1.7335	1.4537	1.7678
69	1.5803	1.6390	1.5507	1.6697	1.5205	1.7015	1.4899	1.7343	1.4588	1.7680
70	1.5834	1.6413	1.5542	1.6715	1.5245	1.7028	1.4943	1.7351	1.4637	1.7683

LAMPIRAN I

Bukti Surat Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. William Iskandar Pasar V Medan Estate 20371
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B-4973/EB.I/KS.02/11/2020

10 November 2020

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

Yth. Bapak/Ibu Kepala PT. Bank Mandiri Syariah KCP Gunung Tua

Assalamulaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Bakia Sarmita Utari Siregar
NIM : 0503163230
Tempat/Tanggal Lahir : Desa Ganal, 17 Juli 1997
Program Studi : Perbankan Syariah
Semester : IX (Sembilan)
Alamat : Jln. Lintas Pasar Binanga-PT.ANJ, Padang Lawas Kecamatan Huristak

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di PT. Bank Mandiri Syariah KCP Gunung Tua., guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi yang berjudul:

Pengaruh Tingkat Margin dan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Pembiayaan Murabahah (studi kasus Bank Mandiri Syariah KCP Gunung Tua).

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 10 November 2020
a.n. DEKAN
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Dr. Muhammad Yafiz, M. Ag

NIP. 197604232003121002

Tembusan:

- Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan

Info : Silahkan scan QRCode diatas dan klik link yang muncul, untuk mengetahui keaslian surat

Surat Balasan Penelitian



24 Oktober 2020
No. 21/3090-3/RO I

Kepada

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Universitas Islam Sumatera Utara
JL. William Iskandar Ps. V Medan

PT Bank Syariah Mandiri
Region I / Sumatera 1
Jl. A. Yani No. 100 Lt. IV
Medan-20111
Telp. (061) 4534466 (Hunting)
Fax. (061) 4534456
www.syariahmandiri.co.id

Perihal: Penerimaan Ijin Penelitian

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Saudara beserta seluruh staf dalam senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufiq serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal dan referensi diatas, dengan ini kami sampaikan bahwa kami dapat memberikan ijin pelaksanaan penelitian di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua dengan data mahasiswa sbb:

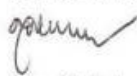
Nama : Bakia Sarmita Utari Siregar
Nim : 0503163230
Departemen : Perbankan Syariah
Program : Strata 1


Dalam pelaksanaannya nanti kami harapkan kepada mahasiswa tersebut dapat mematuhi segala ketentuan yang berlaku di institusi kami PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
REGION I / MEDAN


Ahmad Zailani
Regional Head


Marsianto
RBS Manager

Buku Kartu Bimbingan

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Semester Gasal/Genap Tahun Akademik /

Nama	: Bakia Samita U	Pembimbing I	: Dr. Hs Yenni Samri JNH.S.H.I.M.
NIM	: 6503163230	Pembimbing II	: Tri Inda Fakhila Rahma M.G.I
Prog. Studi	: Perbankan Syariah	SK Pembimbing	: 28 Agustus 2020

Judul Skripsi:

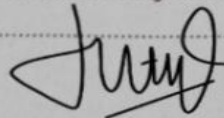
Pengaruh Tingkat Margin Dan Pelayanan Terhadap
kepuasan Nasabah pada Pembiayaan Murabahah
(Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kcp Gunung
tua).

P E R T	PEMBIMBING I			PEMBIMBING II		
	Tgl.	Materi Bimbingan	Tanda Tangan	Tgl.	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
I	03/09/20	Mirapikan Susunan sesuai dengan buku panduan		14/09/20	Perbaiki footnote sesuai dengan buku panduan	
II	24/10/20	1. Batas ya baik dalam perumusan masalah 2. tetapan Peneliti		09/10/20	pastikan teori mengenai bank syariah tingkat margin terhadap kepuasan	
III	15/10/20	1. perbaiki kata masalah 2. identifikasi masalah 3. footnote & referensi		11/11/20	1. perbaiki tujuan p 2. landasan teori 3. menentukan kerangka teoritis	
IV	01/11/20	1. Ace bab 1-3 dilanjutkan ke bab selanjutnya		14/11/20	1. Hipotesis Peneliti 2. Teknik Pengumpulan Data	

18

V	18/12/14	1. memperbaiki penulisan Page footnote 2. Wajah preface diperbaiki	18/12/14	Perbaikan tentang kursorer	
VI	19/12/14	1. sitasi minimal 5 jurnal Eosin febi. termasuk 2 orang pembimbing 1,2	19/12/14	1. Perbaikan penulisan sub bab Skripsi 2. sesuai dengan standar skripsi	
VII	08/01/15	1. sitasi tulisan buk yanni (1) 2. sitasi tulisan buk tri indah fit	15/02/15	Skripsi ACC	
VIII	22/12/14	Skripsi ACC	22/12/14	1. Abstrak & jurnal satu dan lebih & pasca kehasi	
IX					
X					

Medan, 20.....
an. Dekan
Ketua Jurusan/Program Studi



NIP.

Catatan: Pada saat bimbingan, kartu ini harus diisi dan ditandatangani oleh pembimbing

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Bakia Sarmita Utari Siregar
2. NIM : 0503163230
3. Tempat/Tanggal Lahir : Ganal, 17 Juli 1997
4. Pekerjaan : Mahasiswa
5. Alamat : Jln. Trans Sumatera Utara Binanga Kab. Padang
Lawas, Kec. Huristak.



II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SDN 108200 Ganal. Berijazah tahun 2009
2. Tamatan MTS PONPES MODREN AL-ABRAAR. Berijazah tahun 2012
3. Tamatan MAS PONPES MODREN DARUL FALAH. Berijazah tahun 2015

III. RIWAYAT ORGANISASI

1. Organisasi UIE (Universal Islamic Ekonom

